

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE  
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO  
MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO  
CONHECIMENTO**

**LARISSA VALESKA DO NASCIMENTO LEAL**

**MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL NA  
BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE:  
CONSTRUÇÃO DE PROTÓTIPO E MANUAL A PARTIR DO DESIGN THINKING**

**SÃO CRISTOVÃO/SE  
2020**

**LARISSA VALESKA DO NASCIMENTO LEAL**

**MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E SERVIÇO DE REFERÊNCIA NA BIBLIOTECA  
CENTRAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE: CONSTRUÇÃO DE  
PROTÓTIPO E MANUAL A PARTIR DO *DESIGN THINKING***

Trabalho apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Sergipe para obtenção do título de Mestre em Gestão da Informação e do Conhecimento.

Orientadora: Profa Dra Martha Suzana Cabral Nunes.

**SÃO CRISTOVÃO/SE**

**2020**

**DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CIP)**

L435m	<p>Leal, Larissa Valeska do Nascimento</p> <p>Mediação da informação e serviço de referência virtual na Biblioteca Central da Universidade Federal de Sergipe: construção de protótipo e manual a partir do design thinking / Larissa Valeska do Nascimento Leal; orientadora Martha Suzana Cabral Nunes. - São Cristóvão, SE, 2020.</p> <p>152 f. : il.</p> <p>Dissertação (mestrado profissional em gestão da informação e do conhecimento) – Universidade Federal de Sergipe, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2020.</p> <p>1. Mediação da Informação. 2. Serviço de referência virtual. 3. Biblioteca Central da UFS. 4. Biblioteca universitária. I. Nunes, Martha Suzana Cabral, orient. II. Título.</p> <p>CDU 027.081</p>
-------	--

Larissa Valeska do Nascimento Leal. CRB5:1807

**MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E SERVIÇO DE REFERÊNCIA NA BIBLIOTECA  
CENTRAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE: CONSTRUÇÃO DE  
PROTÓTIPO E MANUAL A PARTIR DO *DESIGN THINKING***

**LARISSA VALESKA DO NASCIMENTO LEAL**

Dissertação apresentada à Universidade Federal de Sergipe, como parte das exigências do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação para obtenção do título de Mestre em Gestão da Informação e do Conhecimento.

**Avaliação:** Aprovada

**Data da defesa:** 03/11/2020

**BANCA EXAMINADORA**



---

**Profa. Dra. Martha Suzana Cabral Nunes**  
(Orientadora – PPGCI/UFS)



---

**Prof. Dr. Wattson Jose Saenz Perales**  
(Membro convidado- Externo – PPGCI/UFRN)



---

**Profa Dra Telma de Carvalho**  
(Membro convidado- Interno – PPGCI/UFS)

A Deus, que torna tudo possível. Aos meus pais, sem os  
quais não estaria aqui. Ao meu amado esposo, pela  
paciência e força nos momentos que mais necessitei.

## AGRADECIMENTOS

Ao meu Deus que torna tudo possível e que em todo tempo tem me sustentado, abençoado e fortalecido. Palavras não são suficientes para expressar o meu amor e a minha gratidão a esse Deus tão maravilhoso que até aqui tem me ajudado. Obrigada, Pai. Toda honra e glória ao Deus Altíssimo, meu salvador e redentor. *Soli Deo Gloria.*

A minha orientadora, Profa Dra Martha Suzana Cabral Nunes, pela paciência, carinho, compreensão, incentivos, broncas e chamadas. Obrigada por me guiar e orientar em todo esse tempo. Sem a senhora com certeza não teria conseguido, continuo querendo ser igual quando crescer.

Ao meu esposo e amigo, Cristiano, pela paciência e pelos incentivos. Obrigada por entender minhas ausências nas madrugadas e por me apoiar e sustentar o tempo todo. Te amo.

Aos meus pais, que sempre me impulsionaram a dar o meu melhor em tudo que eu fizesse. Sou o que sou hoje porque aprendi com vocês a amar, respeitar e entregar sempre o melhor de mim.

Aos meus amigos, os que me acompanham desde a adolescência e os da IPJO, e familiares, todos eles (não citarei nomes para não correr riscos, mas vocês sabem quem são). Obrigada por, de perto ou de longe, me incentivarem, encorajarem e ouvirem as minhas lamúrias durante esses dois anos.

Aos meus colegas de turma, obrigada por dividirem comigo as aulas aos sábados, as madrugadas sem dormir, as angústias e as alegrias do mestrado. Vocês foram todos incríveis, em especial a minha turma do fundão (Aline, Alisson, Camila, Neuda e Rafa), obrigada por tudo.

Ao meu chefe amado, Luiz (*in memoriam*), que me incentivou a cursar o mestrado e possibilitou o meu afastamento tornando o fardo mais leve. Obrigada Luiz, sua ausência é sentida e sua amizade e carinho por mim permanecem gravadas em meu coração.

A Selma, diretora do SIBIUPS, por também me incentivar, compartilhar experiências e atender prontamente aos meus chamados desesperados (rsrs). Sem você o afastamento também não teria se concretizado e isso foi primordial para a conclusão da minha pesquisa. Obrigada.

Por fim, agradeço aos colegas do SIBIUPS que me incentivaram, compreenderam a ausência e participaram da pesquisa contribuindo de forma significativa para a concretização da mesma, em especial a Aline, Naiza e Nairson a amizade e o companheirismo de vocês tornam os dias de trabalho mais leve.

Porque dele e por ele, e para ele, são todas as coisas;  
glória pois a ele eternamente. Rm 11:36.

## RESUMO

Essa pesquisa aborda a mediação da informação no serviço de referência virtual em bibliotecas universitárias. Parte do princípio de que é nesse serviço que se exerce com propriedade a mediação da informação explícita e para a qual o bibliotecário de referência tem atuação primordial visando suprir as necessidades informacionais dos usuários com o objetivo final de gerar a apropriação da informação da comunidade universitária. O problema levantado nessa pesquisa é: como a BICEN pode desenvolver a mediação da informação junto aos usuários, através da criação de um serviço de referência virtual? A partir disso, o objetivo principal é analisar a mediação da informação no serviço de referência virtual em bibliotecas universitárias a fim de propor a implementação desse serviço na Biblioteca Central da UFS. Como objetivos específicos foram estabelecidos: compreender a mediação da informação como processo inerente ao serviço de referência; caracterizar o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Sergipe (SIBI/UFS) com base nos critérios da IFLA e da ALA; relacionar as necessidades da DIALE – UFS para criação do serviço de referência virtual; elaborar um protótipo do Serviço de Referência Virtual da BICEN/UFS, como modelo para o SIBIUFSS, a partir do *design thinking*; elaborar um manual para implementação de um serviço de referência virtual em bibliotecas universitárias. Trata-se de pesquisa de mestrado profissional caracterizada como descritiva, com método de estudo de caso, de abordagem qualitativa, que se valeu da técnica de grupo focal para coleta de dados através da entrevista focal online, utilizando a análise de conteúdo de Bardin para a análise dos resultados conforme os objetivos traçados. Ao final, foram analisadas as possibilidades de articulação entre os resultados de modo a propor, como produto da seguinte pesquisa, um protótipo para o Serviço de Referência Virtual para a BICEN e conseqüentemente para as demais bibliotecas do SIBIUFSS, a estruturação do plano de ação para implementação dessa modalidade do serviço de referência na biblioteca universitária com base nos critérios da IFLA e da ALA e a elaboração do manual para implementação do serviço de referência virtual em bibliotecas universitárias contendo as diretrizes da IFLA e da ALA para esse serviço. Por fim, considera-se o serviço de referência como serviço primordial e essencial para promoção da mediação da informação com os usuários da biblioteca através das ações que esse serviço desenvolve e executa, de modo a proporcionar a geração, o uso e o compartilhamento da informação e do conhecimento na universidade.

**Palavras-chave:** Biblioteca universitária. Mediação da informação. Serviço de referência virtual. *Design thinking*.



## ABSTRACT

This research addresses the mediation of information in the virtual reference service in university libraries. It is based on the principle that the mediation of explicit information is carried out in this service and for which the librarian of reference has the primary role of supplying the informational needs of the users with the final objective of generating the appropriation of the information of the university community. The problem raised in this research is: how can BICEN develop the mediation of information with users, through the creation of a virtual reference service? Based on this, the main objective is to analyze the mediation of information in the virtual reference service in university libraries in order to propose the implementation of this service in the UFS Central Library. Specific objectives were established: to understand information mediation as a process inherent to the reference service; to characterize the Library System of the Federal University of Sergipe (SIBI/UFS) based on IFLA and ALA criteria; to relate the needs of DIALE - UFS for the creation of the virtual reference service; to elaborate a prototype of the BICEN/UFS Virtual Reference Service, as a model for SIBIUFS, from the design thinking; to elaborate a manual for the implementation of a virtual reference service in university libraries. This is a professional master's research characterized as descriptive, with a case study method, of qualitative approach, which used the focal group technique for data collection through the online focal interview, using Bardin's content analysis for the analysis of the results according to the objectives outlined. At the end, the possibilities of articulation between the results were analyzed in order to propose, as a product of the following research, a prototype for the Virtual Reference Service for BICEN and consequently for the other SIBIUFS libraries, the structuring of the action plan for the implementation of this modality of the reference service in the university library based on IFLA and ALA criteria and the elaboration of the manual for the implementation of the virtual reference service in university libraries containing IFLA and ALA guidelines for this service. Finally, the reference service is considered the primary and essential service for promoting information mediation with library users through the actions that this service develops and executes, in order to provide the generation, use and sharing of information and knowledge at the university.

**Keywords:** University library. Mediation of information. Virtual reference services. Design Thinking.

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	Vantagens do SRV.....	27
<b>Figura 2</b>	Exemplo de formulário.....	35
<b>Figura 3</b>	Resposta ao usuário (exemplo) .....	36
<b>Figura 4</b>	Reference and User Services Association (site).....	42
<b>Figura 5</b>	Síntese do Serviço de referência.....	49
<b>Figura 6</b>	Processo de mediação da informação.....	55
<b>Figura 7</b>	Processo de mediação da informação.....	57
<b>Figura 8</b>	Etapas do <i>Design Thinking</i> .....	64
<b>Figura 9</b>	Benefícios da aplicação do DT.....	69
<b>Figura 10</b>	<i>Design Thinking</i> : síntese.....	70
<b>Figura 11</b>	Área de circulação e balcão de atendimento.....	85
<b>Figura 12</b>	Área de circulação e terminal de consulta ao catálogo.....	86
<b>Figura 13</b>	Espaço Acessibilidade.....	86
<b>Figura 14</b>	Área de estudo e Acervo de periódicos.....	86
<b>Figura 15</b>	Acervo Geral da BICEN.....	86
<b>Figura 16</b>	SRV na Aba Serviços.....	104
<b>Figura 17</b>	Informações do SRV no site.....	105
<b>Figura 18</b>	Pergunte ao Bibliotecário.....	105

## LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 1</b>	Cinco leis da Biblioteconomia.....	21
<b>Quadro 2</b>	Ações norteadoras do SR - SRP X SRV.....	28
<b>Quadro 3</b>	Política de referência.....	29
<b>Quadro 4</b>	Planejamento do SRV.....	30
<b>Quadro 5</b>	Design da Interface do SRV.....	31
<b>Quadro 6</b>	Postura da equipe de referência.....	33
<b>Quadro 7</b>	Conteúdo das respostas do SRV.....	34
<b>Quadro 8</b>	Recomendações para fórum e chat de consulta.....	37
<b>Quadro 9</b>	Diretrizes da ALA para o Serviço de Referência.....	40
<b>Quadro 10</b>	Preparação e provisão do SRV.....	42
<b>Quadro 11</b>	Treinamento e Gerenciamento do SRV.....	45
<b>Quadro 12</b>	Infraestrutura para o SRV.....	46
<b>Quadro 13</b>	Recomendações da ALA quanto a privacidade no SRV.....	46
<b>Quadro 14</b>	Formas da Mediação da Informação.....	52
<b>Quadro 15</b>	Tipos de Mediação.....	53
<b>Quadro 16</b>	Características do DT.....	60
<b>Quadro 17</b>	Etapas do <i>Design thinking</i> .....	62
<b>Quadro 18</b>	Ferramentas do <i>design thinking</i> .....	67
<b>Quadro 19</b>	Situação dos Serviços de Referência Virtual em bibliotecas universitárias do Nordeste do Brasil.....	73
<b>Quadro 20</b>	Documentos analisados.....	73
<b>Quadro 21</b>	Temas e autores abordados na dissertação.....	74
<b>Quadro 22</b>	Funcionários x setores da DIALE.....	85
<b>Quadro 23</b>	Matriz SWOT da DIALE/UFS.....	87
<b>Quadro 24</b>	Serviços em Bibliotecas Universitárias.....	92
<b>Quadro 25</b>	Oportunidades e ameaças para a criação do SRV.....	97
<b>Quadro 26</b>	Capacitação para ao SRV.....	98
<b>Quadro 27</b>	TIC para ao SRV.....	99
<b>Quadro 28A</b>	Geração de empatia.....	101
<b>Quadro 28B</b>	Geração de empatia.....	102
<b>Quadro 28C</b>	Geração de empatia.....	102

**Quadro 29** Plano de Ação..... 107

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

<b>ALA</b>	American Library Association
<b>BICAL</b>	Biblioteca Campus de Laranjeiras
<b>BICAMPI</b>	Biblioteca Campus de Itabaiana
<b>BICEN</b>	Biblioteca Central Dom Luciano José Cabral Duarte
<b>BICOM</b>	Biblioteca Comunitária
<b>BILAG</b>	Biblioteca Campus Lagarto Prof. Antônio Garcia Filho
<b>BISAU</b>	Biblioteca da Saúde
<b>BISER</b>	Biblioteca Campus do Sertão
<b>BRASS</b>	Business Reference and Services Section
<b>CODES</b>	Collection Development and Evaluation Section
<b>CONSU</b>	Conselho Universitário
<b>DIALE</b>	Divisão de Apoio aos Leitores
<b>DIDEC</b>	Divisão de Desenvolvimento de Coleções
<b>DIPROT</b>	Divisão de Processamento Técnico
<b>DITEC</b>	Divisão de Tecnologia
<b>DSI</b>	Disseminação Seletiva da Informação
<b>ETS</b>	Emerging Technologies Section
<b>IFLA</b>	International Federation and Library Association and Institutions
<b>HS</b>	History Section
<b>LIBRAS</b>	Língua Brasileira de Sinais
<b>NIB/UFMA</b>	Núcleo Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal do Maranhão
<b>RIUFS</b>	Repositório Institucional da Universidade Federal de Sergipe
<b>RSS</b>	Reference Services Section
<b>RUSA</b>	Reference and Users Services Association
<b>SIB/UFPE</b>	Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco
<b>SIBI/UFAL</b>	Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Alagoas
<b>SIBI/UFBA</b>	Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia
<b>SIBI/UFC</b>	Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará
<b>SIBI/UFCA</b>	Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Cariri
<b>SIBI/UFPI</b>	Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Piauí
<b>SISBI/UFRN</b>	Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Norte

<b>SIBI/UFS</b>	Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Sergipe
<b>SR</b>	Serviço de Referência
<b>SRE</b>	Serviço de Referência Educativo
<b>SRI</b>	Serviço de Referência e Informação
<b>SRP</b>	Serviço de Referência Presencial
<b>SRV</b>	Serviço de Referência Virtual
<b>STARS</b>	Sharing and Transforming Access to Resources Section
<b>TIC</b>	Tecnologia da Informação e Comunicação
<b>UFS</b>	Universidade Federal de Sergipe

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>15</b>
<b>2</b>	<b>O SERVIÇO DE REFERÊNCIA EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS.....</b>	<b>19</b>
<b>2.1</b>	<b>Serviço de referência virtual (SRV).....</b>	<b>25</b>
<b>2.2</b>	<b>Diretrizes e recomendações da IFLA para o SRV.....</b>	<b>29</b>
<b>2.3</b>	<b>Diretrizes e recomendações da ALA para o SRV.....</b>	<b>38</b>
<b>2.4</b>	<b>Ações primárias do Serviço de Referência.....</b>	<b>47</b>
<b>3</b>	<b>A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO .....</b>	<b>50</b>
<b>4</b>	<b>DESIGN THINKING: conceitos, características e aplicabilidade .....</b>	<b>58</b>
<b>4.1</b>	<b>O Design thinking: origem, elementos e características.....</b>	<b>58</b>
<b>4.2</b>	<b>Processo e etapas do <i>Design Thinking</i> .....</b>	<b>62</b>
<b>4.3</b>	<b><i>Design Thinking</i> e sua relação com a Bibliotecas Universitária.....</b>	<b>65</b>
<b>5</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>71</b>
<b>5.1</b>	<b>A coleta de dados.....</b>	<b>76</b>
<b>5.2</b>	<b>Diagnóstico.....</b>	<b>78</b>
<b>5.2.1</b>	<b>Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Sergipe.....</b>	<b>78</b>
<b>5.2.2</b>	<b>Biblioteca Central Dom Luciano José Cabral Duarte.....</b>	<b>81</b>
<b>5.2.3</b>	<b>Divisão de Apoio aos Leitores.....</b>	<b>83</b>
<b>6</b>	<b>RESULTADOS DA INTERVENÇÃO E DISCUSSÃO.....</b>	<b>89</b>
<b>6.1</b>	<b>Resultados obtidos utilizando a análise de conteúdo.....</b>	<b>89</b>
<b>6.1.1</b>	<b>Serviços em Bibliotecas Universitárias.....</b>	<b>89</b>
<b>6.1.2</b>	<b>Serviço de Referência Virtual.....</b>	<b>92</b>
<b>6.1.3</b>	<b>Mediação da Informação.....</b>	<b>100</b>
<b>6.2</b>	<b>Resultados obtidos utilizando o <i>Design Thinking</i>.....</b>	<b>103</b>
<b>6.3</b>	<b>Plano de Ação.....</b>	<b>107</b>
<b>7</b>	<b>PRODUTO.....</b>	<b>109</b>
<b>8</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>110</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>112</b>
	<b>APÊNDICE A.....</b>	<b>117</b>
	<b>APÊNDICE B.....</b>	<b>118</b>
	<b>APÊNDICE C.....</b>	<b>119</b>

<b>ANEXO A.....</b>	<b>152</b>
---------------------	------------



## 1 INTRODUÇÃO

Esse trabalho aborda o tema da mediação da informação no serviço de referência virtual em bibliotecas universitárias. As bibliotecas universitárias são aqui consideradas unidades informacionais que têm por missão promover o acesso dos usuários a recursos que possibilitem o auxílio nas atividades de pesquisa, ensino e extensão (NUNES, 2015). É na biblioteca universitária que, por meio da mediação da informação, ocorre a geração, o uso e o compartilhamento da informação, sendo ela, pois, um espaço natural e propício para isso.

As bibliotecas universitárias contam com diversos serviços e produtos, além de recursos informacionais, que colaboram com o exercício de sua função primordial que é promover o acesso às informações disponíveis. No Brasil, as bibliotecas universitárias são as unidades que apoiam o desenvolvimento científico e tecnológico do país por meio dos serviços que oferecem à comunidade acadêmica como um todo.

É, pois, no serviço de referência que a mediação da informação se apresenta de forma clara e explícita, apesar de ocorrer a mediação também nos demais serviços oferecidos pelas bibliotecas, tais como no tratamento técnico da informação, por exemplo. Esse serviço nasce formalmente no final do século XIX, chegando ao Brasil no início do século XX através da Biblioteca Nacional do Rio de Janeiro, de modo a formalizar as práticas já realizadas pelos profissionais da informação, principalmente no que concerne aos estudos de usuário. Suas práticas seguiram as mudanças vigentes de modo que pudesse sempre acompanhar as novidades tecnológicas com o principal objetivo de melhor atender aos usuários da unidade informacional (SANTOS NETO, 2019).

O serviço de referência consiste no auxílio pessoal que é prestado ao usuário pelo bibliotecário de referência na busca por informações que satisfaçam as suas necessidades, em sentido restrito. Em sentido amplo, o Serviço de Referência pode ser entendido como todas as ações empregadas pelo setor de referência para promover a apropriação da informação e a criação do conhecimento por parte dos usuários, portanto, para promover a mediação da informação (GROGAN, 2001).

A partir do advento das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), principalmente após o surgimento da internet, esse serviço passou a ser oferecido não só de forma presencial, mas também de forma virtual. O serviço de referência virtual surge como uma forma de aumentar o alcance das bibliotecas para auxiliar o usuário e atender às suas necessidades informacionais a qualquer tempo, independente da distância física. Hoje, as

bibliotecas mesclam seu Serviço de Referência de modo a prestar atendimento de qualidade a seus usuários, quer presencial, quer virtualmente.

Vários são os documentos e guias que instruem esse serviço na execução de suas ações e funções com o objetivo principal de permitir que haja sempre a promoção da mediação da informação e a formação de competências por parte do usuário. Instituições como a *International Federation of Library Association and Institutions* (IFLA) e a *American Library Association* (ALA) periodicamente lançam documentos de forma a padronizar o Serviço de Referência para que o mesmo tenha eficácia e qualidade em suas ações.

A mediação da informação aqui é entendida, a partir de Almeida Júnior (2009), como toda ação de interferência do profissional da informação que proporcione aos usuários a devida apropriação da informação através do atendimento de suas necessidades informacionais. A satisfação dessas necessidades pode ser promovida de modo explícito nas bibliotecas universitárias através do serviço de referência.

Uma rápida observação nas páginas virtuais das bibliotecas das universidades federais dos Estados da região do Nordeste do Brasil, detectou que apenas três sistemas de bibliotecas universitárias, dos nove estados da região, possuem de fato um Serviço de Referência estruturado com ações que correspondem àquelas previstas para serem executadas por esse serviço. Os demais sistemas possuem apenas algumas ações isoladas, sem a devida formalização da presença desse serviço tão importante no dia a dia da Universidade.

Dentre as bibliotecas universitárias observadas que oferecem o serviço de referência na região Nordeste estão: o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia; Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco; Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, enquanto as demais não apresentam nenhuma informação sobre esse serviço (sistemas de bibliotecas das universidades federais da região nordeste, incluindo o Sistema de Bibliotecas da UFS).

A Biblioteca Central Dom Luciano Cabral Duarte, mais conhecida como BICEN, faz parte do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Sergipe (SIBIUFS), funcionando como seu núcleo central e está localizada no Campus Prof. José Aloísio de Campos, na cidade de São Cristóvão em Sergipe. Nessa biblioteca o serviço de referência não está formalizado em sua estrutura, apresentando-se tão somente algumas ações correspondentes a esse serviço. A realização dessas poucas ações está restrita ao espaço físico da biblioteca, não apresentando nenhuma ação de referência que seja desenvolvida em meio virtual com os usuários do SIBIUFS.

Sua fundação data de 1979 através da Resolução de nº 11 do ano de 1979 do Conselho Superior (CONSU) da universidade. Essa resolução foi criada com a finalidade de incorporar à nova estrutura da BICEN todas as bibliotecas até então existentes (bibliotecas dos cursos de educação superior em Ciências Econômicas, curso superior em Química, curso superior em Filosofia, curso superior em Ciências Médicas, entre outros) e, por fim, coordená-las. Todos os acervos foram incorporados em um só espaço e assim, nasceu a Biblioteca Central da Universidade Federal de Sergipe. Desde a sua criação, a BICEN atua como núcleo central de tratamento técnico da informação, preservando-a e disseminando-a com o objetivo de sempre apoiar as atividades de ensino, pesquisa e extensão da universidade através das divisões que a compõem: a Divisão de Processamento Técnico (DIPROT) e a Divisão de Apoio aos Leitores (DIALE).

Entre as competências da DIALE encontra-se listado o Serviço de Referência, porém, não existe em sua estrutura física ou em seu organograma nenhum setor com essa denominação ou desempenhando essas funções. Em contraste, através de análise documental nos sistemas de bibliotecas das instituições federais da região Nordeste, observou-se que em algumas delas existe o setor de referência que desenvolve ações condizentes com esse serviço.

A partir da análise comparativa feita nos sites institucionais dos sistemas de bibliotecas das universidades federais dos nove estados da região Nordeste e da observação nos documentos e organograma da BICEN, levantou-se o seguinte problema de pesquisa: como a BICEN pode desenvolver a mediação da informação junto aos usuários, através da criação de um serviço de referência virtual? Outra pergunta que serviu de base e norteia esse estudo é: por que a BICEN não dispõe de um serviço de referência, quer presencial ou virtual?

Para esta pesquisa foi definido como objetivo geral: analisar a mediação da informação no serviço de referência virtual em bibliotecas universitárias a fim de propor a implementação desse serviço na Biblioteca Central da UFS. Já os objetivos específicos são: a) compreender a mediação da informação como processo inerente ao serviço de referência; b) caracterizar o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Sergipe (SIBI/UFS) com base nos critérios da IFLA e da ALA; c) relacionar as necessidades da DIALE – UFS para criação do serviço de referência virtual; d) elaborar um protótipo do Serviço de Referência Virtual da BICEN/UFS, como modelo para o SIBIUFS, a partir do *design thinking*; e) elaborar um manual para implementação de um serviço de referência virtual em bibliotecas universitárias.

Considera-se que é através do serviço de referência que as bibliotecas universitárias efetivam explicitamente a mediação da informação e a devida apropriação dessa informação, sendo esse serviço considerado a alma das bibliotecas. E ainda que é através desse serviço, das

ações por ele desenvolvidas, inclusive virtualmente, que será possível o auxílio nas atividades de ensino, pesquisa e extensão aos usuários das bibliotecas.

A pesquisa se justifica, pois, por propor à Divisão de Apoio aos Leitores (DIALE) da Biblioteca Central Dom Luciano José Cabral Duarte (BICEN) a criação de um serviço de referência virtual, em especial durante a pandemia do COVID-19, onde as bibliotecas universitárias estão tendo que se reinventar e ofertar serviços de forma remota aos membros da comunidade universitária.

Além disso, com o advento das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) muitas bibliotecas passaram a oferecer o Serviço de Referência também na modalidade virtual, ou somente ele. Porém, essa modalidade do serviço também não se apresenta na BICEN, o que dificulta ainda mais a promoção da mediação da informação por essa unidade informacional, além de dificultar também o contato do usuário com o bibliotecário.

A metodologia do *design thinking* aplicada ao serviço da informação colabora para a elaboração de um protótipo do Serviço de Referência da BICEN. Os princípios, ferramentas e técnicas do *design thinking* auxiliam no desenvolvimento de soluções para o Serviço de Referência virtual que sejam condizentes com a necessidade dos usuários, os recursos disponíveis e as restrições práticas do mesmo.

Desse modo, a pesquisa encontra-se dividida em o serviço de referência em bibliotecas universitárias, perpassando pelo histórico desse serviço, sua evolução para a modalidade virtual, ações por ele executadas e as diretrizes da ALA e IFLA para sua implementação e execução; a mediação da informação e sua relação com a biblioteca universitária e com o serviço de referência; o design thinking, sua origem, evolução, princípios, ferramentas e técnicas, bem como sua aplicação direta para processos inovativos em bibliotecas; os procedimentos metodológicos, desde o princípio até a análise dos dados; os resultados e discussão; o produto; e, por fim, as considerações finais.

Essa investigação poderá ainda contribuir com as demais bibliotecas universitárias do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Sergipe, da região Nordeste e do país, uma vez que os problemas *a priori* identificados na BICEN/UFS, por meio do diagnóstico situacional são comuns entre essas unidades e as soluções podem de igual forma aplicar-se a todas elas.

## 2 O SERVIÇO DE REFERÊNCIA EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

O Serviço de Referência pode ser entendido, em seu sentido estrito, como o auxílio pessoal que é prestado ao usuário pelo bibliotecário de referência na busca por informações que satisfaçam as suas necessidades. Em sentido amplo, o Serviço de Referência pode ser entendido como todas as ações empregadas pelo setor de referência para promover a apropriação da informação e a criação do conhecimento por parte dos usuários, portanto, para promover a mediação da informação (GROGAN, 2001). É, pois, uma das atividades mais conhecidas e difundidas nas bibliotecas, ou assim deveria ser, já que é através desse serviço, das ações por ele executadas e difundidas e dos profissionais que nele atuam que, de forma explícita, acontece o processo de mediação da informação.

O serviço de referência surge no final do século XIX nas bibliotecas públicas americanas, correspondendo nessa época ao lugar da biblioteca que abrigava as obras de referência, ou obras de consulta local que se encontravam à disposição dos usuários. Em 1876 surge o primeiro artigo com as definições das funções dos bibliotecários de referência escrito por Green. Em 1891 a expressão “serviço de referência” surge também numa conferência proferida por Child (ACCART, 2012).

Grogan (2001) diz que esse serviço nasce a partir da necessidade que os pesquisadores e estudiosos tinham de encontrar as informações que necessitavam, mas que não poderiam fazê-lo sozinhos, somente conseguiriam fazê-lo com o auxílio do bibliotecário de referência. Em contrapartida, Figueiredo (1991) afirma que o surgimento do serviço de referência está associado aos estudos de usuários promovidos pelos bibliotecários.

Suas manifestações estão presentes desde o final do século XIX e somente a partir da década de 1940 é que esse serviço passa a ser reconhecido como uma função primordial e legítima da Biblioteconomia (ACCART, 2012). No Brasil, o Serviço de Referência surge enquanto disciplina no primeiro curso de Biblioteconomia oferecido pela Biblioteca Nacional no Rio de Janeiro, que incluía em seu currículo basicamente os princípios do serviço de referência e suas práticas (SANTOS NETO, 2019).

Assim, a partir do momento em que surgem inúmeras informações disponíveis, surge também a necessidade de se ter um profissional capaz de disponibilizar essas informações aos usuários pela prestação de um serviço personalizado, o serviço de referência. Esse profissional é o bibliotecário de referência. Nas palavras de Grogan (2001, p. 8) “os usuários das bibliotecas, auxiliados pelos bibliotecários de referência, têm melhores condições de mais

bem aproveitarem o acervo de uma biblioteca do que fariam sem essa assistência”, por exemplo. Por isso, o autor destaca que o serviço de referência possui caráter extremamente pessoal, já que seu objetivo é atender a uma necessidade tão fundamental dos usuários como a busca pelo conhecimento através do atendimento individual e personalizado.

Além da necessidade de se ter um profissional especializado para auxílio nas necessidades dos usuários, surge também a necessidade da criação de um espaço propício para esse serviço dentro das unidades informacionais que desempenhe funções e ações ao público de modo a promover o contato com o usuário. Esse espaço geralmente é denominado de setor ou seção de referência. Accart (2012, p. 3) acredita que o serviço de referência “abrange certo número de atividades e competências com a finalidade de oferecer um serviço a um determinado público”. E afirma que, geralmente, o serviço de referência é “implantado junto com os serviços ao público nas bibliotecas ou nos serviços de documentação” (ACCART, 2012, p. 4).

Para Accart (2012, p.13) o serviço de referência:

designa um lugar físico, um local onde as pessoas são recebidas e onde lhes são fornecidas informações, seja este espaço na biblioteca, no serviço de documentação ou no arquivo, em lugar de ou junto com um serviço a distância. O serviço de referência deve ser considerado como um serviço completo, pois apresenta algumas características que o diferenciam dos outros serviços ou departamentos [...].

Assim, desde o seu reconhecimento como função primordial das bibliotecas, o Serviço de Referência tem sido considerado um dos pilares da atividade biblioteconômica e uma das principais linhas de ação da unidade informacional, qualquer que seja o tipo, as características e a finalidade dessa unidade, podendo variar quanto aos objetivos, profundidade, ações e serviços (FIGUEIREDO, 1974).

Antes do seu reconhecimento a partir da década de 1940, vários foram os esforços para que esse serviço fosse aprimorado de modo a oferecer melhores condições de atendimento aos usuários. Exemplo disso é que, em 1931, o bibliotecário Shiyali Ramamrita Ranganathan publica as Cinco Leis da Biblioteconomia como forma de instruir não só seu próprio trabalho enquanto bibliotecário na Universidade de Madras, mas também como forma de orientar os trabalhos das demais bibliotecas e colegas de profissão. As cinco leis buscam orientar os bibliotecários quanto à organização, manutenção e atendimento aos usuários nas bibliotecas, de modo que se encaixam claramente no Serviço de Referência (FIGUEIREDO, 1992).

Para ele, a unidade informacional deveria, através também do Serviço de Referência, providenciar para que as cinco leis da Biblioteconomia fossem aplicadas, conforme explicadas no quadro 1:

**Quadro 1 – Cinco leis da Biblioteconomia**

<b>CINCO LEIS DA BIBLIOTECONOMIA</b>				
<b>1ª LEI</b>	<b>2ª LEI</b>	<b>3ª LEI</b>	<b>4ª LEI</b>	<b>5ª LEI</b>
<b>Livros sejam utilizados</b>	<b>Todo leitor tem seu livro</b>	<b>Todo livro tem seu leitor</b>	<b>Poupe o tempo do leitor</b>	<b>A biblioteca é um organismo em crescimento</b>
O acervo da biblioteca será desenvolvido para que haja utilização plena dos livros pelos usuários a fim de atender suas necessidades informacionais.	Caberá à equipe de referência da biblioteca realizar estudos de usuários para que, conhecendo o seu usuário, prepare os acervos com base nessa informação. Lembrando que o surgimento do SR geralmente está associado ao estudo de usuários.	Caberá à equipe de referência efetuar a Disseminação Seletiva da Informação (DSI) de modo que as necessidades informacionais sejam antecipadas através dessa ação.	O objetivo das ações do Serviço de Referência é atender as necessidades informacionais dos usuários de modo eficaz e eficiente, ou seja, o mais ágil possível.	O desenvolvimento das coleções deve ser monitorado de modo a favorecer a contínua atualização e crescimento dos acervos para que haja qualidade nas coleções e que sirvam para atender as necessidades informacionais dos usuários.

**Fonte:** criado pela autora, baseada em Ranganathan (2009)

Importa salientar que as cinco leis permanecem atuais até os dias de hoje no Serviço de Referência e que objetivam facilitar o trabalho do profissional da informação nas unidades informacionais, sendo as unidades informacionais aqui definidas como “as diversas instituições (ou setores delas) que se ocupam de produzir e oferecer serviços e produtos de informação bibliográfica” (MACEDO; ORTEGA, 2019, p. 326). Desse modo, consideram-se como unidades informacionais os museus, centros de documentação, arquivos e as bibliotecas.

As bibliotecas são unidades informacionais que, dependendo do seu tipo de atuação e público-alvo, podem ser classificadas como comunitária, escolar, pública, especializada e universitária. Essa última pode ser considerada como espaço natural de geração, uso, promoção e apropriação do conhecimento, inseridas em instituições de ensino superior, sendo o seu público-alvo estudantes de graduação, pós-graduação, professores e pesquisadores, funcionários, além da comunidade em geral. Sua missão está em auxiliar e apoiar, com ações e recursos informacionais, as atividades de ensino, pesquisa e extensão propostas pela universidade. Segundo Nunes e Carvalho (2016, p. 183), as bibliotecas universitárias são ambientes que:

favorecem a aprendizagem dos estudantes, não apenas oferecendo o conhecimento que está acumulado nos diversos documentos em diferentes suportes os quais ela administra, mas também a partir de ações concretas que visam otimizar o desenvolvimento de estudantes e de equipes de pesquisadores no espaço informacional, através de ações de aprendizagem.

Essas ações podem ser consideradas como aquelas onde se efetiva o processo de mediação da informação, aqui entendida como toda ação de interferência do profissional da informação que tenha como principal objetivo promover a apropriação da informação pelos usuários, mediação esta que está presente em todo o fazer do profissional da informação, sendo indispensável e indissociável da prática desse profissional. Ainda que ele não perceba, a mediação da informação permeia toda a sua prática, quer de forma implícita, quer de forma explícita (ALMEIDA JÚNIOR, 2009). É no Serviço de Referência oferecido pela biblioteca universitária que a mediação da informação ocorre de forma explícita. Nunes (2015, p. 84) afirma que é possível identificar duas vertentes de ação das bibliotecas universitárias:

em primeiro lugar, as bibliotecas universitárias inseridas num contexto acadêmico necessitavam de profissionais especializados com perfis que cobrissem todas as demandas institucionais, desde a aquisição de produtos de informação até o atendimento direto ao usuário, muitas vezes numa relação mais que presencial também virtual. Seguindo-se a essa primeira constatação, a outra via de ação da biblioteca estava na mediação da informação que ela promove, com vistas a gerar a apropriação da informação por parte do usuário.

Desse modo, é responsabilidade das bibliotecas universitárias promover, através de seus serviços e disponibilização de recursos informacionais, a mediação da informação com o objetivo de atender às necessidades informacionais de seus usuários e como forma de gerar apropriação da informação para a posterior criação de conhecimento pelos mesmos. Essa promoção poderá ocorrer tanto no espaço físico da biblioteca, quanto no espaço virtual por ela oferecido e administrado. Para Farias (2016, p.107) a “biblioteca é um ambiente repleto de fenômenos informacionais e de sistemas complexos de interação, os quais exigem do bibliotecário uma postura proativa e inovadora para atender as necessidades informacionais de seus usuários”. Cabe ao bibliotecário de referência a busca por serviços e ações que auxiliem o seu trabalho como mediador da informação na biblioteca universitária, além de diretrizes e padrões que possibilitem a eficiência e a eficácia desse serviço.

É, pois, na biblioteca, que o usuário encontrará os subsídios propícios, por meio do Serviço de Referência, com o auxílio do bibliotecário e da equipe de referência, para atender às suas necessidades informacionais. De acordo com Accart (2012, p. 4) esse serviço torna-se cada



vez mais necessário e essencial “para uma boa percepção das expectativas e necessidades dos usuários em matéria de informação e de busca de informação”.

O Serviço de Referência evoluiu e buscou acompanhar as mudanças de paradigma e os avanços tecnológicos. Nas bibliotecas universitárias, esse serviço constitui o principal *link* entre a informação e o usuário e pode se desenvolver de duas formas: presencial ou virtual. O serviço de referência presencial (SRP) pode ser entendido como um espaço físico na biblioteca destinado para os usuários em busca da satisfação de suas necessidades informacionais, da sua busca pela informação desejada. Esse espaço deverá contar com a presença do bibliotecário de referência, profissional especializado e apto para “ajudar os estudantes nas pesquisas e na compilação de suas bibliografias” e de uma equipe igualmente preparada para prestar suporte informacional a esse serviço (ACCART, 2012, p. 8).

Deverá, ainda, possuir diretrizes que guiem suas ações com o objetivo de “auxiliar e orientar o usuário na busca da informação” (ACCART, 2012, p. 14) com vistas a promover a mediação da informação, diretrizes essas que são estabelecidas de acordo com a política, missão e objetivos da instituição. Soares (2009, p. 173) entende o serviço de referência presencial como “um serviço de assistência ao usuário que consiste na resposta a perguntas, ou na solução de problemas de informação”. De modo que essa vertente do Serviço de Referência prioriza o contato face a face com o usuário.

Por semelhante modo, o Serviço de Referência Virtual (SRV) deve estar sob a responsabilidade do bibliotecário de referência, além de contar com uma equipe especializada e qualificada para auxílio nesse serviço. Deverá também possuir espaço próprio, só que em meio virtual, para realização de suas ações e atendimento em tempo real aos seus usuários. Sua estrutura e serviços devem seguir diretrizes e padrões de modo a garantir a sua eficácia e eficiência, conforme será visto mais adiante.

O serviço de referência virtual pode ser entendido, também, como uma extensão do serviço de referência presencial. Esse serviço permite o contato imediato com o usuário e o atendimento a qualquer momento, graças ao avanço e uso das TIC, da internet e das mídias sociais. Também pode ser entendido como algo à parte pois, na atualidade, muitas unidades informacionais oferecem somente essa vertente do serviço de referência devido à facilidade nas comunicações em tempo real, ao acesso à internet cada vez mais crescente e à comodidade tanto para os usuários, quanto para os profissionais da informação.

Para Accart (2012, p. 163), o serviço de referência virtual “apresenta-se de modo diferente de um sítio para outro, com uma oferta complementar de serviços, seja uma lista de favoritos com uma primeira ajuda à pesquisa, seja uma base de conhecimentos com perguntas

e respostas pesquisáveis em linha, etc.”. De modo geral, o serviço de referência presencial e o serviço de referência virtual possuem elementos semelhantes tais como: estabelecimento do público-alvo; especialização da equipe e do bibliotecário de referência; objetivo de promover a mediação da informação promovendo o acesso à informação e atendendo às necessidades informacionais de usuários, etc., porém, diferem na ênfase que o serviço de referência virtual dá ao uso das TIC e da internet e não mais ao espaço físico na biblioteca.

As ações do Serviço de Referência, sejam elas desenvolvidas em ambiente físico ou em ambiente virtual, devem priorizar a promoção da mediação da informação com os usuários da biblioteca. Figueiredo (1991) cita como ações norteadoras desse serviço as listadas e explicadas abaixo:

- provisão de documentos e informações - ação que perpassa desde a criação, organização e manutenção dos acervos da biblioteca, sua disponibilização e circulação até a busca e disponibilização de documentos digitais em bases de dados diversas;
- auxílio bibliográfico – ação que tem por objetivo localizar os materiais informacionais de difícil acesso solicitados pelos usuários, além de fornecer levantamento bibliográfico em assuntos especializados;
- serviços de alerta – ação cujo objetivo é a divulgação dos materiais informacionais disponíveis na biblioteca. Pode ser feito através de avisos (métodos informais) no espaço da biblioteca, e-mail, boletins bibliográficos, DSI (métodos formais que ultrapassam o espaço físico da biblioteca);
- Disseminação Seletiva da Informação (DSI) – ação cujo objetivo é encaminhar informes sobre o material informacional pertinente com as preferências dos usuários. É, pois, um serviço de alerta bastante utilizado nas bibliotecas;
- orientação ao usuário – ação que tem por objetivo preparar o usuário e auxiliá-lo quanto ao melhor uso dos acervos disponíveis (físico e virtual), quanto à promoção dos serviços que a biblioteca oferece, treinamento para aprimorar o acesso dos usuários às informações (treinamento em bases de dados, por exemplo), quanto ao uso das normas técnicas em trabalhos acadêmicos, etc. Ressaltando a função do bibliotecário de referência não só como mediador da informação, mas também como mediador educacional e multiplicador dos métodos e técnicas de pesquisa.

Para Figueiredo (1991), o serviço de referência só poderá atuar de forma eficiente, de modo a promover a mediação da informação com os usuários da biblioteca, caso os serviços por ele oferecidos englobem as ações elencadas anteriormente. Para além do estabelecimento

das ações norteadoras, será necessário, também, que o Serviço de Referência estabeleça a modalidade em que irá atuar (se presencial, virtual ou nas duas) e faça uso dos padrões e diretrizes estabelecidos por instituições que tenham como principal objetivo orientar e padronizar o serviço de referência nas mais diferentes bibliotecas em todo o mundo, de modo a tornar esse serviço cada dia mais acessível e eficiente em sua razão de ser.

## **2.1 Serviço de referência virtual (SRV)**

O advento das TIC trouxe inovação aos serviços e suportes informacionais oferecidos pelas bibliotecas. Várias foram as modificações e atualizações que essas unidades passaram com o tempo que perpassam desde os catálogos em fichas até os sistemas automatizados para gestão das bibliotecas. Entre os serviços que sofreram forte influência e atualização com o advento das TIC está o serviço de referência, que passa, então, a ser oferecido de forma remota, virtual, *online*, principalmente com a popularização da internet. Assim, ele assume ainda mais destaque nas bibliotecas, “pois à medida que a informação virtual se expande, as bibliotecas necessitam orientar os seus usuários para o acesso e uso desses recursos” (FELICIO, 2014, p. 49).

O serviço de referência virtual, também chamado de serviço de referência à distância, *online* ou remoto, pode ser entendido como aquele que busca responder à pergunta dos usuários, a qualquer tempo e momento, por respostas que satisfaçam sua necessidade informacional e que seja realizado de modo remoto, em meio virtual com o auxílio das TIC e comandado por um profissional especializado (ACCART, 2012). Macieira e Paiva (2007, p. 5) entendem o serviço de referência virtual como aquele que prioriza o atendimento ao usuário de forma imediata e que “se dá a partir da disponibilização da página da biblioteca na internet, onde o usuário poderá realizar suas pesquisas e contará com o auxílio do bibliotecário de referência”.

Para Accart (2012, p. 181) o serviço de referência virtual é aquele que “oferece um ponto de acesso único em linha que o usuário pode identificar imediatamente, ao qual ele apresenta uma solicitação, entregue aos cuidados de profissionais qualificados, solicitação esta que enseja uma resposta rápida, pertinente e de qualidade”. Para isso, o atendimento ao usuário permanece sendo pessoal e personalizado, ainda que de forma remota, virtual. Nakano (2014, p. 33) entende o serviço de referência virtual como aquele que é “realizado por alguma tecnologia de computador”, sendo, pois, um serviço de assistência pessoal em tempo real que se torna possível graças ao auxílio de softwares interativos.

A *Reference Services and Users Association* (RUSA), divisão da *American Library Association* (ALA), que é responsável por estabelecer padrões e diretrizes para o Serviço de Referência, define o Serviço de Referência Virtual como:

um serviço de referência iniciado eletronicamente, no qual os usuários utilizam da tecnologia para se comunicarem com o profissional especializado responsável pelo serviço, sem estar presente fisicamente. Os canais de comunicação utilizados na referência virtual geralmente incluem chat, videoconferência, ligações pela internet (VoIP), navegação conjunta na web, e-mail, mensagens instantâneas de texto. (ALA/RUSA, 2017, Tradução nossa, p. 1).

A RUSA (2017) salienta que não considera a busca isolada em fontes *online* como serviço de referência virtual propriamente dito. Para ela, só haverá o serviço de referência se os dois atores principais desse processo (usuário e bibliotecário) estiverem presentes, ou seja, deve haver mediação da informação para que o serviço seja considerado como serviço de referência virtual. Para a *International Federation of Libraries Association and Institutions* (IFLA, 2002) o serviço de referência virtual pode ser entendido como a assistência prestada ao usuário através da utilização das tecnologias da informação e comunicação em suas variadas formas, devendo ser informativo, objetivo e bem estruturado de modo a responder os questionamentos dos usuários da biblioteca.

Segundo Arellano (2001), o serviço de referência virtual surge nos Estados Unidos a partir da popularização do correio eletrônico, em 1980, sendo esse serviço concomitante com a inserção dos catálogos na internet. A partir daí, surgem *links* disponíveis nos sites das bibliotecas que disponibilizam o acesso remoto aos usuários em suas buscas por satisfazer suas necessidades informacionais. Esse serviço evoluiu, assim como a tecnologia que lhe dava suporte, e as bibliotecas passaram a oferecer também “serviços de referência no tempo real via acesso à base de dados, telefone, e-mail, formulário na web, videoconferência, internet chat, páginas de FAQs ou mural”. (ARELLANO, 2001, p. 8).

Além disso, passaram a fazer uso de chats integrados aos seus sites, o que possibilitou o atendimento em tempo real, mediado pelo profissional da informação assim como ocorria também no atendimento presencial. O SRV também tem feito uso de ferramentas disponibilizadas na *web 2.0*, tais como as redes sociais, não só para promoção dos seus serviços, mas também, para maior interação com os seus usuários, como afirma Araújo (2015).

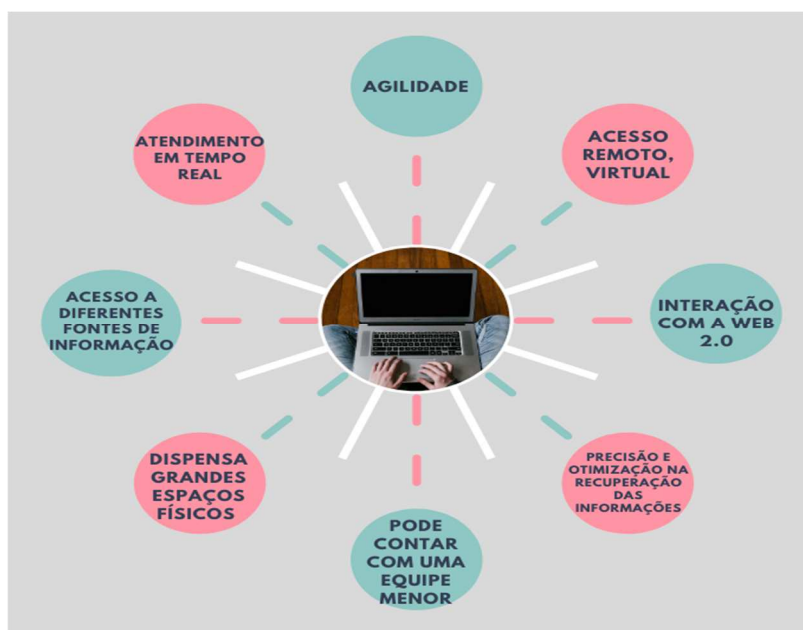
O SRV deve, assim como o SRP, promover a mediação da informação através do atendimento e serviços de qualidade prestados aos usuários, sendo que os mesmos serviços devem ser oferecidos nessa modalidade, diferindo apenas quanto ao ambiente e ao uso

exaustivo das TIC. Essa modalidade apresenta diversas vantagens em relação a modalidade presencial e tem sido amplamente utilizada e preferida pelos usuários.

Accart (2012) aponta que o SRV tem a vantagem de estar disponível a qualquer instante e em qualquer lugar para todos, não tendo, portanto, a dificuldade do acesso físico a uma biblioteca; além disso, tem a vantagem de poupar o tempo do usuário que não precisa se deslocar de uma biblioteca para outra em busca de respostas as suas perguntas; tem também a vantagem de proporcionar uma maior interação do usuário com informações diversificadas disponíveis através dos mecanismos de busca e das ferramentas da *web 2.0* e, por fim, de oferecer um serviço de caráter pessoal e de qualidade.

Para Damian (2017, p. 222) o SRV “representa uma oportunidade de inovar e modernizar a prestação do serviço de referência, além de oferecer outros serviços com agilidade, aumento da satisfação dos usuários e da interação entre estes e as bibliotecas universitárias”. Carvalho e Lucas (2005, p. 7) dizem que as vantagens do SRV estão na menor demanda de mão de obra para atendimento aos usuários, de espaço físico para armazenamento das informações e na recuperação otimizada e precisa das informações. Todas as vantagens citadas são apresentadas na figura 1 abaixo:

**Figura 1 – Vantagens do SRV**



Fonte: elaborado pela autora (2020).

Para alcançar as vantagens apresentadas na Figura 1, o SRV precisa, assim como na modalidade presencial, planejar as ações e serviços a serem oferecidos, preferencialmente através de uma política para esse serviço; especializar a equipe e o bibliotecário de referência, principalmente quanto ao uso das ferramentas da internet, da *web 2.0*, no conhecimento e uso das diferentes fontes de informação, internet, etc. e também no atendimento cordial aos

usuários; providenciar a manutenção e atualização dos serviços e softwares que o tornam possível; garantir a privacidade dos dados e dos questionamentos dos usuários conforme indicam a ALA (2017) e a IFLA (2002).

Para que seja um serviço eficaz e de qualidade, as ações do SRV devem consistir nas mesmas ações apresentadas na modalidade presencial, porém com algumas distinções em sua aplicação, conforme demonstra o quadro 2 abaixo:

**Quadro 2 – Ações norteadoras do SR - SRP X SRV**

<b>SERVIÇO DE REFERÊNCIA</b>		
<b>AÇÕES NORTEADORAS</b>	<b>SERVIÇO DE REFERÊNCIA PRESENCIAL (SRP)</b>	<b>SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL (SRV)</b>
<b>Provisão de documentos e informações</b>	Disponibiliza cópia física dos documentos e informações no ambiente físico da biblioteca.	Disponibiliza documentos e informações por via digital.
<b>Auxílio bibliográfico</b>	Realiza o auxílio presencialmente por meio de instruções de pesquisa e busca em um terminal, além da disponibilização de documentos físicos.	Realiza o auxílio remoto, através de pesquisa e busca simultânea com usuário e bibliotecário conectados, além da disponibilização digital dos documentos.
<b>Serviços de alerta</b>	Disponibiliza informações no ambiente físico da biblioteca.	Disponibiliza informações no ambiente digital da biblioteca, de modo virtual.
<b>Disseminação Seletiva da Informação (DSI)</b>	Disponibiliza informações e conteúdos disponíveis no acervo da biblioteca, em listas, de acordo com as preferências dos usuários.	Disponibiliza informações e conteúdos, em diferentes fontes de informação, de acordo com a preferência dos usuários.
<b>Orientação ao usuário</b>	Orientação presencial para: uso das fontes de informação disponíveis na biblioteca; nas buscas e pesquisas; treinamentos presenciais; etc.	Orientação remota, virtual, para: uso das fontes de informação disponíveis no ambiente digital; buscas e pesquisas; treinamentos <i>online</i> ; etc.

Fonte: elaborado pela autora baseado em Figueiredo (1991, 1996).

A principal diferença, então, dessas duas modalidades do Serviço de Referência está no ambiente em que elas são realizadas, sendo o presencial no ambiente físico da biblioteca e o virtual no ambiente digital, não se atendo apenas aos conteúdos disponíveis na biblioteca, mas utilizando também os conteúdos disponíveis em outras fontes de informação em ambiente digital para subsidiar suas ações. Além de voltar suas ações para o meio virtual e efetivar o atendimento e auxílio ao usuário remotamente, utilizando para isso das tecnologias da informação e comunicação, o SRV precisa ser pensado, planejado e estruturado seguindo padrões e diretrizes internacionais e nacionais para que assim alcance o maior número de usuários possível na disponibilização e promoção dos seus serviços.

## 2.2 Diretrizes e recomendações da IFLA para o SRV

Várias instituições e associações têm se dedicado a buscar, através do estabelecimento de padrões e diretrizes, o desenvolvimento do serviço de referência virtual de modo que esse serviço alcance o maior número de usuários possível, promovendo a mediação da informação de modo eficaz e com qualidade.

A *International Federation of Libraries Association and Institutions* (IFLA) lançou em 2002 documento contendo diretrizes e padrões para o serviço de referência virtual com o objetivo de promover as melhores práticas internacionais para esse serviço e criar padrões que auxiliem os bibliotecários na prática e, ainda, que possam ser utilizados livremente de acordo com a necessidade de cada unidade informacional. Importa salientar que essas diretrizes são atualizadas periodicamente, conforme ocorrem atualizações nas tecnologias da informação e comunicação disponíveis, com o objetivo de proporcionar sempre uma melhor experiência ao usuário das bibliotecas em sua busca pela satisfação de suas necessidades informacionais.

O documento intitulado *Virtual Reference Guidelines* (Recomendações para o Serviço de Referência, tradução nossa), lançado em 2002, está dividido em duas seções: a primeira traz recomendações para a **administração** do serviço de referência, enquanto a segunda traz recomendações para a **prática** desse serviço na modalidade virtual. Antes mesmo de estabelecer o serviço de referência virtual, a IFLA (2002) recomenda que seja estabelecido o público-alvo desse serviço, ou seja, identificar a quais usuários o serviço será destinado.

Tendo estabelecido o público-alvo, a unidade informacional deve então estabelecer a política do serviço de referência virtual como primeiro ponto para a administração eficaz desse serviço, essa política deverá englobar, conforme indicado no quadro 3:

**Quadro 3** – Política de referência

<b>POLÍTICA DE REFERÊNCIA</b>		
1- Esclarecer objetivos do SRV de modo a nortear os trabalhos.	2 – Propor objetivos que o SRV pretende alcançar e elencá-los.	3 – Elaborar as normas para o SRV de modo que combinem as políticas e os procedimentos existentes com os objetivos do SRV, assegurando que estejam em consonância com a missão da instituição.
4 – Criar grupo “Supervisor” para o SRV, sendo esse grupo o responsável por criar as melhores práticas e criar um código de conduta para os envolvidos no SRV.	5 – Revisar periodicamente a política de referência para fins de atualização dos procedimentos e designação de responsabilidades.	6 – Respeitar os direitos autorais e garantir o respeito aos aspectos legais.
7 – Estabelecer a clientela primária do SRV e definir se	8 – Estabelecer o escopo das informações atendidas (quais	9 – O SRV deve ser utilizado pelos usuários de acordo com

existe alguma restrição ao atendimento.	perguntas serão respondidas, se há algo que a instituição não irá responder, etc.).	os propósitos e funções para o qual foi criado.
---	---	---

Fonte: elaborado pela autora baseado na IFLA (2002).

A política de referência tem como objetivo, portanto, estabelecer e elencar os objetivos do SRV, o escopo de suas ações, suas normas de utilização, seus procedimentos, a clientela a ser atendida por esse serviço, respeito aos aspectos legais dos documentos e informações, sua revisão periódica e a conduta esperada pelos usuários do serviço. Após o estabelecimento da política de referência, a unidade informacional deve, então, planejar a execução do SRV. Em relação a esse tópico, a IFLA (2002) recomenda, conforme o quadro 4:

**Quadro 4 – Planejamento do SRV**

<b>PLANEJAMENTO DO SRV</b>		
1 – Estabelecer grupo de trabalho com profissionais especializados para investigar as opções de ações possíveis e estabelecer prioridades.	2 – Estabelecer os objetivos elaborados na política de referência que visem atender as necessidades dos usuários.	3 – Elaborar proposta de atuação ou plano de ação para o SRV possível de ser realizado.
4 – Avaliar as TIC disponíveis para disponibilização do serviço e determinar quais serão necessárias.	5 – Buscar formas de financiamento, se necessário, para a execução e manutenção do serviço.	6 – Realizar estudo de usuários para conhecer o público e as necessidades informacionais dos mesmos.
7 – Buscar instituições para parceria e cooperação na disponibilização do serviço.	8 – Avaliar periodicamente a proposta de atuação para verificar o que deu certo e o que não para manter ou refazer.	9 – Elaborar e estabelecer um plano de ação com o apoio da direção da instituição.

Fonte: elaborado pela autora baseado na IFLA (2002)

O planejamento do SRV envolve, portanto, segundo a IFLA (2002), a criação de grupo de trabalho que oriente as ações tais como estabelecer os objetivos, estabelecer plano de atuação e ação, estabelecer periodicamente avaliação para o serviço, realizar estudo de usuários, estabelecer parcerias para disponibilização dos serviços e avaliação das TIC a serem utilizadas no SRV.

Com o planejamento estabelecido, a próxima etapa recomendada pela IFLA (2002) para administração do SRV é a da gestão de pessoal. Nessa etapa deve-se priorizar pessoas prestativas, participativas, que tenham conhecimento em TIC, disponibilidade, responsabilidade e habilidades para relacionamentos interpessoais. A gestão de pessoal deve estabelecer a quantidade necessária de bibliotecários para prestação do serviço, sua jornada de trabalho e ser flexível a ponto de modificar a equipe sempre que necessário. Deverá, também, estabelecer o horário de trabalho da equipe para atendimento das necessidades informacionais dos usuários.



Além disso, a gestão de pessoal deverá também indicar quem oferecerá o suporte e apoio técnico, quais membros serão responsáveis pelo controle e cumprimento das restrições de uso, quais serão os responsáveis por garantir o cumprimento das “Normas para o Serviço de Referência Virtual”. A gestão de pessoal deverá ainda planejar a integração do SRV aos procedimentos diários e fluxos de trabalho normalizando os procedimentos para que mesmo que ajam ausências o serviço seja cumprido e os usuários não fiquem sem atendimento (IFLA, 2002).

A quarta etapa da Administração do Serviço de Referência Virtual engloba os aspectos básicos (competências) para a formação dos profissionais envolvidos na execução do SRV. Esses aspectos incluem a formação, a orientação e o desenvolvimento da equipe de referência, sendo o foco em habilidades como conhecimentos multidisciplinares; capacidade de comunicação, de pesquisa e busca em diferentes fontes de informação (das tradicionais às bases de dados *online*); capacidade para executar entrevistas remotas; conhecimento dos recursos de referência e, por fim, conhecimento em TIC. A atualização da formação dos profissionais (formação continuada) deve ser feita sempre que necessária.

O design da interface do site da instituição será primordial para a execução do SRV e constitui a quinta etapa da Administração do SRV, a ideia é que esse site permita o maior número possível de acessos *online* pelos usuários. Para isso, devem ser considerados o planejamento do serviço *online*, os detalhes físicos e logísticos necessários para a disponibilização do mesmo de forma eficiente. A IFLA (2002) salienta, ainda, que disponibilizar à equipe de referência um ambiente de trabalho adequado, que tenha suporte físico (espaço, mobiliário, equipamentos de informática) e tecnológico (softwares, internet, conta de e-mail), é tão importante para o serviço quanto o design da interface do site da instituição. Para que o SRV se apresente de forma eficiente, será importante que o design da interface seja desenvolvido de modo apropriado, conforme se vê no quadro 5:

**Quadro 5** - Design da Interface do SRV

<b>DESIGN DA INTERFACE DO SRV</b>			
1 – Elaborar uma estrutura e design padrão que sejam utilizados de modo coerente em toda o site. Criar o link ‘Pergunte ao bibliotecário’ e deixar visível em todas as páginas.	2 – Utilizar ícones e imagens de modo a orientar o usuário em sua busca por informação. Evitar textos longos.	3 – Indicar claramente o nome da instituição e vincular à página da biblioteca na página principal da instituição.	4 – Incluir um breve parágrafo explicativo que delineie o âmbito das ações oferecidas pelo SRV e o tempo de resposta das mesmas.
5 – Proporcionar informações para orientar	6 – Criar links para outras fontes de	7 – Inserir um <i>link</i> para ‘Informações	8 – Inserir informações de

os usuários no preenchimento do formulário de questionamentos, tais como: nome, e-mail, telefone, questionamento, recursos consultados, motivo da busca, outras informações relevantes, etc.	informação importantes tanto internas à instituição, quanto externas. Esses links devem ser revisados e atualizados periodicamente (base de dados, perguntas frequentes, catálogo <i>online</i> da biblioteca, etc.).	Gerais' sobre a política de referência e dos contatos da instituição.	contato, no site da biblioteca, com a equipe de referência por todos os meios disponíveis (e-mail, telefone, chat, formulário <i>web</i> , redes sociais, etc.).
--	---	---	--

Fonte: elaborado pela autora baseado na IFLA (2002).

O design da interface deverá, então, conter informações sobre o que é o serviço, como utilizá-lo e os contatos disponíveis, além de ícones, imagens e links que facilitem a navegação e utilização do usuário. A IFLA (2002) ainda indica que o design da interface deve considerar as limitações das TIC disponíveis, além da capacidade técnica dos usuários do sistema e as necessidades mínimas para a disponibilização, funcionamento e manutenção do serviço. Salienta que as unidades informacionais devem cumprir a lei de acesso à informação, disponibilizando o serviço para todos os usuários, sem distinção, além de incorporar essa lei na política de referência.

Ao desenhar a interface, a biblioteca deverá indicar quem será o responsável, ou responsáveis, por responder aos questionamentos dos usuários e deixar claro quais as ações o serviço fará ou não. Por fim, o design da interface deverá contar com uma declaração de privacidade para receber as reclamações e sugestões dos usuários, além de estabelecer o período em que as informações solicitadas e fornecidas pelos usuários (nos formulários, chats, *e-mail*) serão armazenadas e quem terá acesso às mesmas e, por fim, oferecer espaço para sugestões, contestação das respostas de seus questionamentos, etc.

A sexta etapa para administração do SRV indicada pela IFLA (2002) engloba os aspectos legais envolvidos na prestação do serviço, por isso, recomenda que os bibliotecários de referência e a equipe de referência estejam familiarizados com a legislação vigente sobre acesso à informação pelos usuários, tais como referência virtual e liberdade de informação; políticas nacionais de informação; legislação sobre informação pública; direitos autorais e legislação relacionada; licenças e contratos de uso; privacidade e confidencialidade.

Quanto à promoção e publicidade do SRV, sétima etapa da administração do serviço, a IFLA (2002) indica que será necessário identificar os grupos chave de audiência para promoção do serviço; desenvolver uma descrição do serviço e os objetivos do mesmo para divulgação aos usuários; fomentar a comunicação direta entre a equipe de referência e os

patrocinadores, caso possua; buscar parceiros para divulgação do site da biblioteca; divulgar, através dos meios de comunicação locais, os serviços disponíveis no site da biblioteca; e, promover o serviço em grupos profissionais e especializados.

Quanto à oitava etapa de Administração do SRV, que trata sobre a Avaliação e Qualidade dos serviços, a IFLA (2002) indica que a biblioteca deverá aplicar questionamentos aos usuários e colaboradores com o objetivo de monitorar suas opiniões, necessidades, supervisionando os problemas e perguntas; realizar estatística de uso dos serviços e realizar as mudanças necessárias nos serviços baseando-se nessas estatísticas e nas respostas dos bibliotecários e usuários.

Por fim, a última etapa da Administração do SRV traz recomendações quanto à Colaboração que se faz possível graças à internet para o compartilhamento dos serviços entre diferentes bibliotecas cuja missão seja semelhante ou complementar, o que permite oferecer aos usuários uma maior variedade de serviços, além de conhecimentos técnicos. Para que a colaboração seja possível, de acordo com a IFLA (2002), os colaboradores devem estabelecer uma visão comum dos serviços oferecidos; elaborar normas comuns de prática e procedimento; estabelecer responsabilidades entre os colaboradores; e ainda, refletir sobre questões que podem surgir quanto ao uso dos recursos compartilhados, incluindo direito autoral, licenças, responsabilidade, política de informação, etc.

Em relação aos padrões e diretrizes para a execução Prática do SRV, a IFLA (2002) traz recomendações gerais de comportamento aos participantes envolvidos no atendimento aos usuários das bibliotecas, salientando que o atendimento remoto em nada deve diferir do atendimento presencial. O comportamento da equipe de referência deve, portanto, estar pautado na postura da equipe de referência, conforme o quadro 6:

**Quadro 6** – Postura da equipe de referência

<b>POSTURA DA EQUIPE DE REFERÊNCIA</b>			
Ter compromisso com o SRV e em fornecer assistência eficaz aos usuários.	Mostrar cortesia e respeito em cada atendimento e ao responder os questionamentos dos usuários.	Respeitar a liberdade intelectual, as opiniões e expressões dos usuários sem julgamentos ou críticas.	Manter contato com o usuário, informando sobre o andamento de suas solicitações, desde o recebimento até a finalização da mesma.
Poupar o tempo do usuário, oferecendo respostas o mais rápido e ágil possível.	Estabelecer uma política de resposta e de recuperação de informações para cumpri-la.	Seguir leis e contratos de autoria, respeitando também as licenças de uso dos materiais eletrônicos e impressos.	Adotar boas estratégias de pesquisa que simplifiquem o processo de busca e recuperação da informação e repassá-las aos usuários.

Fonte: elaborado pela autora baseado na IFLA (2002).

A postura da equipe de referência, suas competências, devem ser consideradas tanto no Serviço de Referência Virtual quanto no Serviço de Referência Presencial, pois o bom atendimento ao usuário (o que inclui educação, prestatividade, respeito e cortesia), a agilidade no fornecimento das respostas requeridas (presteza no atendimento ao usuário), a aplicação de estratégias de busca eficazes e a adoção e cumprimento das leis de direitos autorais determinarão a eficiência e eficácia do Serviço de Referência oferecido, além de ser uma forma de promoção e divulgação do mesmo. (IFLA, 2002).

Quanto às recomendações práticas para o conteúdo das respostas do SRV, terceira etapa prática do serviço, a IFLA (2002) salienta, conforme o quadro 7:

**Quadro 7 – Conteúdo das respostas do SRV**

<b>CONTEÚDO DAS RESPOSTAS DO SRV</b>		
1 – O SRV tem por objetivo ser informativo, fomentar a capacidade de informação, mostrando aos seus usuários o caminho para a informação desejada.	2 – O SRV deve ser objetivo e neutro, não emitindo juízos de valor sobre os questionamentos dos usuários.	3 – O SRV deve empregar técnicas de pesquisa neutras durante a entrevista de referência, de modo a alcançar a verdadeira questão da pergunta dos usuários. Sua resposta deve ser precisa e objetiva.
4 – A resposta aos usuários deverá conter Introdução, Corpo e Conclusão, sendo importante estabelecer uma estrutura prévia e padrão para a mesma.	5 – O uso de jargões, gírias, abreviaturas e siglas de internet são proibidos nas respostas aos usuários.	6 – As respostas aos usuários devem ser escritas de forma clara e relacionadas ao nível da pergunta.
7 – O bibliotecário deve se esforçar para recomendar ao menos uma fonte de informação/pesquisa para cada pergunta dos usuários.	8 – A informação deve ser manipulada de modo a evitar equívocos em sua utilização.	9 – Fontes seguras de informação devem ser utilizadas. São consideradas fontes seguras: livros, periódicos revisados por pares, recursos webs com validação da URL. Sendo preferível citar as fontes nas respostas.

Fonte: elaborado pela autora baseado na IFLA (2002).

Para a IFLA (2002), as respostas aos usuários devem ser precisas, objetivas, claras, confiáveis contendo uma estrutura padrão e indicando sempre uma ou mais fontes de informação para consulta dos usuários, salientando sempre o objetivo de informar e fomentar a capacidade informacional dos usuários através desse serviço. De acordo com essa instituição, isso será possível por meio da comunicação entre usuário e equipe de referência, sendo esse seu próximo tópico de recomendações.

Em relação ao meio de comunicação entre usuário e bibliotecário, ou equipe de referência, utilizado na prática do SRV, a IFLA (2002) traz recomendações tanto para o chat, quanto para o conteúdo do formulário disponível *online* no site da biblioteca. Em relação ao conteúdo do formulário a recomendação é de que o mesmo seja composto por dados como

nome do usuário; telefone e e-mail de contato; questionamento do usuário; outras informações necessárias, conforme pode-se observar na figura 02 abaixo:

**Figura 2 – Exemplo de formulário**

LOGO DA INSTITUIÇÃO  
NOME  
ENDEREÇO  
CONTATO

NOME DO USUÁRIO:  
INSTITUIÇÃO:  
CURSO/PERÍODO:  
E-MAIL:  
TELEFONE:

### QUESTIONAMENTO

---

---

---

---

---

---

---

---

### OUTRAS INFORMAÇÕES RELEVANTES:

---

---

---

---

---

SITE DA INSTITUIÇÃO

**Figura 3 – Resposta ao usuário (exemplo)**

LOGO DA INSTITUIÇÃO  
NOME  
ENDEREÇO  
CONTATO

Prezado Usuário,

Agradecemos o contato e a utilização dos nossos serviços.  
Em relação ao seu questionamento à respeito (MENCIONAR DIRETAMENTE O QUESTIONAMENTO), informamos que (RESPOSTA AO USUÁRIO, MENCIONANDO AS FONTES DE INFORMAÇÃO UTILIZADAS DE FORMA INTEGRAL, EXPLICANDO O PASSO A PASSO DE COMO A INFORMAÇÃO FOI ENCONTRADA).

Estamos à disposição para quaisquer outras dúvidas e esclarecimentos.

Atenciosamente,

Assinatura do bibliotecário responsável  
Bibliotecário

SITE DA INSTITUIÇÃO

Fonte: elaborado pela autora baseado na IFLA (2002).

A resposta ao usuário deverá ser enviada via *e-mail*, por isso, esse dado deve ser obrigatório no preenchimento do formulário *online*. A cordialidade, presteza e agilidade devem estar presentes na resposta. Quanto às recomendações para o chat e fórum de consultas, a IFLA (2002) apresenta as seguintes, conforme o quadro 8:

**Quadro 8 – Recomendações para fórum e chat de consulta**

<b>FÓRUM E CHAT DE CONSULTA NO SRV</b>		
1 – O atendimento via fórum ou chat de consulta deve ocorrer em tempo real, assim que o usuário iniciar o contato.	2 – As respostas devem seguir uma ordem de chegada dos questionamentos.	3 – Os bibliotecários que efetuarem o atendimento via chat devem identificar-se imediatamente ao início da conversa.
4 – A sessão média de duração dos chats deve ser de 15 min, de acordo com estudos. Importante lembrar que outros usuários esperam.	5 – A cada 45 segundos ou menos, deve ser feito contato para confirmar se o usuário ainda está conectado.	6 – Os registros de URL devem ser empregados no menu.
7 – A gramática deve ser utilizada de modo apropriado. Lembre-se que a linguagem da internet difere da escrita formal.	8 – Guias ou manuais institucionais gerais devem ser elaborados para ajudar os bibliotecários de referência a poupar tempo e prestar atendimento coerente.	9 – Os bibliotecários devem ser estimulados a criar seus guias individuais para execução do serviço com base no guia institucional.
10 – O bibliotecário pode realizar mais de um atendimento por vez, se considerar adequado. De preferência em navegadores diferentes.	11 – O bibliotecário deve aguardar a dúvida do usuário antes de fornecer resposta e confirmar se de fato aquela é a dúvida.	12 – Perguntas com final aberto devem ser utilizadas para animar o usuário a ampliar seus questionamentos.
13 – A busca deve ser refinada com perguntas. Por exemplo: a informação necessitada é histórica ou atual?	14 – Divida as respostas longas em blocos de respostas, com até 30 palavras por bloco. Recomenda-se evitar pausas longas.	15 – O usuário deve saber que a pesquisa foi iniciada. Para isso, é importante informar o passo a passo da busca, bem como as estratégias utilizadas na mesma.
16 – O tempo do usuário deve ser poupado, por isso, opções devem ser oferecidas caso a busca seja longa ou a resposta esteja disponível somente em fontes impressas. O envio por <i>e-mail</i> é uma opção.	17 – As citações e referências devem ser utilizadas de forma completa para facilitar a localização posterior pelo usuário.	18 – Caso o questionamento seja repassado para outro bibliotecário, levando em consideração a especialidade e a dificuldade da questão, o usuário deve ser informado. Os dados de contato do bibliotecário devem ser informados ao usuário.
19 – Se o comportamento do usuário for inadequado na sessão, o mesmo deve ser advertido e o contato encerrado. Caso a situação se repita, deve ser informada as autoridades competentes.	20 – O uso de gírias e de termos muito técnicos devem ser evitados. A comunicação deve ser informal (escrever como se fala), de modo que o usuário entenda a mensagem.	21 – As respostas curtas devem ser evitadas (sim ou não) pois podem ser interpretadas como frias e pouco amigáveis. O usuário deve ser tratado pelo nome e as perguntas feitas no momento conveniente da entrevista.

Fonte: elaborado pela autora baseado na IFLA (2002).

Todas as recomendações e diretrizes elencadas acima buscam auxiliar as unidades informacionais e os profissionais da informação tanto na implementação, execução e manutenção da página onde o Serviço de Referência Virtual será oferecido, de modo que sejam considerados os requisitos mínimos para criação do sistema (interoperabilidade e

acessibilidade), o layout e design da mesma para que haja simplificação no acesso pelos usuários (dos mais leigos aos mais especializados). Buscam, ainda, instruir para que as informações estejam disponíveis em pontos específicos e objetivos, de modo a evitar a perda de tempo na busca dessas informações, poupando o tempo do usuário, evitando a desistência do mesmo no uso da interface e para sanar suas necessidades informacionais.

Além disso, a IFLA (2002) entende que os aspectos legais de acesso às informações digitais devem ser respeitados e que, com as novas tecnologias disponíveis, será possível redefinir a estrutura do serviço de referência, de modo a adaptar-se sempre da melhor maneira possível para cumprir com seus objetivos. Seja qual for a sua modalidade, o serviço de referência sempre terá como principal objetivo a mediação da informação, seu compartilhamento, apropriação e uso.

### 2.3 Diretrizes e recomendações da ALA para o SRV

Em concomitância com os trabalhos desenvolvidos pela IFLA para orientar e padronizar as ações do Serviço de Referência Virtual, a *American Library Association* (ALA) possui em sua estrutura uma divisão específica para orientar também as unidades informacionais no que diz respeito ao Serviço de Referência, em ambas modalidades. Suas ações englobam aspectos como: auxílio aos leitores, desenvolvimento das coleções de referência, referência para os negócios, o uso das tecnologias emergentes pelo serviço de referência, etc. Essa divisão da ALA é denominada de *Reference and Users Services Association* (RUSA) ou Associação de Serviços de Referência e Usuários.

A RUSA tem como missão principal educar, empoderar e inspirar os seus membros sobre os avanços na evolução da profissão e no fornecimento dos melhores serviços aos usuários na sociedade em que a informação está em constante mudança (ALA, 2019). Sua estrutura conta com seis seções especialistas, cuja participação é feita mediante cadastro voluntário, sendo elas responsáveis por, respectivamente:

- ***Business Reference and Services Section (BRASS)*** – A Seção de Serviços de Referência em Negócios é a seção especialista responsável por orientar as unidades informacionais sobre tudo que envolve os aspectos do serviço de referência nos negócios;
- ***Collection Development and Evaluation Section (CODES)*** – A Seção de Desenvolvimento e Avaliação de Coleções é a seção especialista responsável por



discutir com todas as unidades informacionais, associadas à ALA, sobre as rápidas mudanças no panorama do desenvolvimento de coleções, aconselhamento dos leitores e tipos de publicações. Além disso, oferece anualmente seis prêmios para as melhores publicações (livros e projetos) na área do Serviço de Referência;

- ***History Section (HS)*** – A Seção de História é a seção especialista responsável por investigar a história do Serviço de Referência e da formação das coleções históricas de referência. Foi a primeira seção estabelecida pela RUSA;
- ***Emerging Technologies Section (ETS)*** – A Seção de Tecnologias Emergentes é a seção especialista responsável por implementar soluções tecnológicas e equipar as unidades informacionais com o objetivo de promover a boa experiência do usuário e o sucesso das bibliotecas. Realiza seu trabalho através de patrocínio de grandes instituições e da colaboração de profissionais da área de tecnologia.
- ***Reference Services Section (RSS)*** – A Seção do Serviço de Referência é a seção especialista responsável por promover a capacitação das unidades informacionais membros quanto às constantes mudanças relevantes no atendimento das necessidades e interesses dos usuários, além de ser responsável por promover a colaboração e o compartilhamento de experiência pelos membros da ALA;
- ***Sharing and Transforming Access to Resources Section (STARS)*** - A Seção Compartilhando e Transformando o Acesso aos Recursos é a seção especialista responsável por discutir os problemas relativos ao acesso aos documentos nas unidades informacionais. Engloba o empréstimo entre bibliotecas, desenvolvimento cooperativo de coleções, serviços de acesso, ações cooperativas de referência, circulação remota, entre outros.

Apesar de algumas ações serem voltadas e exclusivas às unidades informacionais que são membros da ALA, seus trabalhos e resultados têm sido amplamente utilizados pelas demais unidades informacionais ao redor do mundo. A ALA, por meio da RUSA e através dos trabalhos realizados pelas seções especialistas, definiu o Serviço de Referência Virtual e elaborou guias, que são revisados constantemente, contendo diretrizes e padrões recomendados que as unidades informacionais precisam seguir para que os serviços por elas oferecidos sejam considerados eficazes, eficientes e de qualidade.

Para a ALA, o Serviço de Referência é entendido como o processo que engloba as “consultas de informações nas quais a equipe da biblioteca recomenda, interpreta, avalia e/ou

utiliza recursos de informações para ajudar outras pessoas atendendo necessidades específicas de informações” (ALA, 2008, p. 1). Já o Serviço de Referência Virtual é entendido como “serviço de referência iniciado eletronicamente com o auxílio das tecnologias da informação e comunicação para atendimento ao público, que não está presente fisicamente, pela equipe de referência” (ALA, 2017, p. 1, tradução nossa).

Para a ALA o trabalho de referência é aquele que envolve “o processo de referência e outras atividades que envolvem a criação, gerenciamento e avaliação de recursos, ferramentas e serviços de informação e pesquisa” (ALA, 2008, p. 1). Como recomendações para a padronização do Serviço de Referência, a ALA institui cinco categorias, cada uma com suas orientações para padronização no atendimento presencial e virtual. Abaixo são elencadas algumas dessas recomendações no quadro 9:

**Quadro 9**– Diretrizes da ALA para o Serviço de Referência.

<b>CATEGORIAS</b>	<b>ORIENTAÇÕES</b>
<b>VISIBILIDADE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O Serviço de Referência (SR) deve estar visivelmente acessível aos usuários para obter sucesso em suas ações;</li> <li>• O SR deve possuir acesso a uma variedade de tecnologias para melhor auxiliar o usuário em sua busca por satisfação informacional;</li> <li>• O bibliotecário de referência deve ser acessível aos usuários da unidade informacional quer presencialmente, quer virtualmente.</li> </ul>
<b>INTERESSE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O bibliotecário de referência deve mostrar interesse nos questionamentos de seus usuários, sem julgamentos;</li> <li>• O bibliotecário de referência deve se comprometer e abraçar a questão do usuário de modo a respondê-la efetivamente;</li> <li>• O bibliotecário de referência deve se empenhar na prestação do atendimento ao usuário.</li> </ul>
<b>OUVINDO/ QUESTIONANDO</b>	<p>Diz respeito a entrevista de referência:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• o bibliotecário deverá identificar eficazmente qual a necessidade de informação do usuário através da entrevista de referência;</li> <li>• para uma interação positiva será necessário que ele ouça atentamente ao usuário e o questione para melhor esclarecimento do problema do usuário.</li> </ul>
<b>PESQUISANDO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O processo de pesquisa é essencial e crucial para o bom funcionamento do Serviço de Referência. Resultados positivos e negativos estão ligados quase sempre à postura do bibliotecário de referência;</li> <li>• O bibliotecário de referência deve verificar o que o usuário já encontrou e encorajá-lo a compartilhar suas ideias;</li> <li>• O bibliotecário de referência deve elaborar uma eficiente estratégia de pesquisa e explicá-la ao usuário;</li> <li>• A estratégia de pesquisa deve ser feita e explicada ao usuário de modo que ele entenda como é realizada a pesquisa e a possa ele mesmo realizar;</li> </ul>

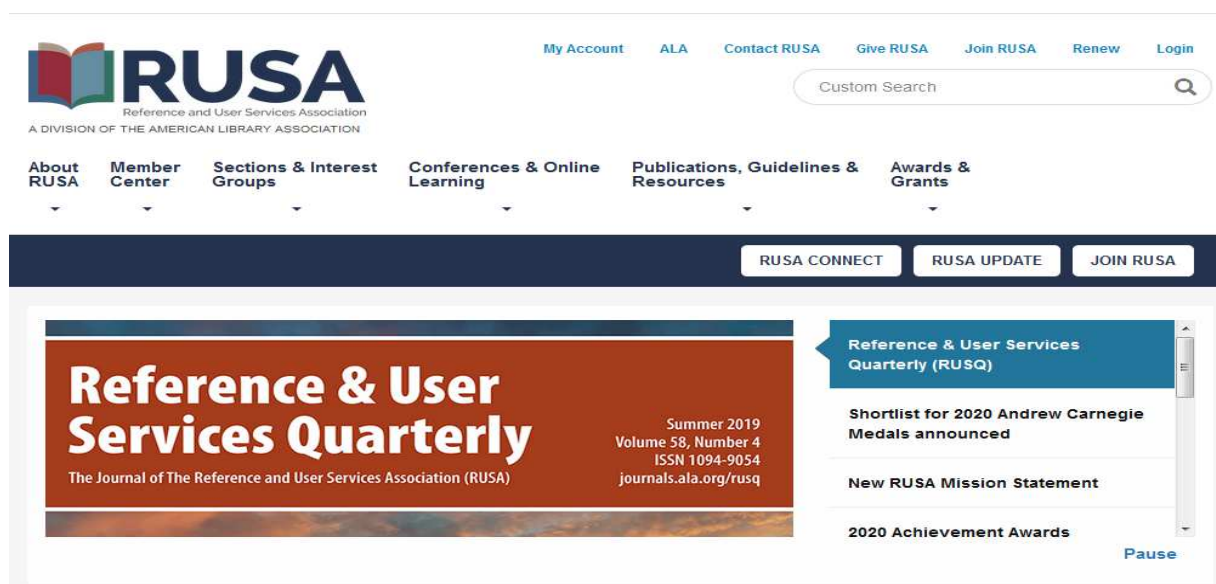
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O bibliotecário de referência deverá reconhecer a necessidade de buscar ajuda de outros com mais especialização na pesquisa, quando os resultados forem insatisfatórios.</li> </ul>
<b>ACOMPANHANDO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O acompanhamento faz-se necessário para a avaliação da eficácia do Serviço de Referência;</li> <li>• Será possível verificar se o atendimento correspondeu às expectativas do usuário e se houve de fato a mediação da informação;</li> <li>• Caso a necessidade informacional do usuário não tenha sido atendida, o mesmo deverá ser encaminhado para outra instituição que possa fazê-lo. Mas não deve nunca ficar sem resposta à sua pergunta;</li> <li>• Será possível verificar se houve apropriação da informação pelo usuário através da avaliação dos serviços;</li> <li>• O bibliotecário de referência deverá oferecer ao usuário mecanismos para avaliação dos serviços.</li> </ul>

Fonte: ALA (2013) adaptado e traduzido pela autora.

Assim, pelas informações do quadro 9, percebe-se a preocupação da ALA em instruir as unidades informacionais quanto às ações por elas desempenhadas para que o Serviço de Referência funcione de forma eficiente e eficaz como um serviço de atendimento de qualidade às necessidades informacionais dos usuários, além de fornecer diretrizes para o atendimento que deverão ser executados pelo profissional da informação, reforçando a importância do comprometimento desse profissional no desempenho de suas funções.

Além disso, a ALA possui em sua página oficial diversas outras diretrizes para o Serviço de Referência que englobam aspectos abordados em cada seção da RUSA já elencadas acima. Oferece, também, através dessa Divisão, uma publicação periódica trimestral sobre os trabalhos e ações desenvolvidas, atualizações dos guias e calendário de eventos promovidos por ela (ALA, 2019). A figura 4 a seguir apresenta o site da RUSA:

Figura 4 - Reference and User Services Association (site)



Fonte: ALA, RUSA (2019).

Dentre as diversas outras diretrizes para o Serviço de Referência elencadas pela ALA, constam também as recomendações para o Serviço de Referência Virtual. Lançado em 2004 e atualizado periodicamente, com sua última atualização aprovada em 2017, o documento intitulado Recomendações para implementação e manutenção do Serviço de Referência Virtual traz recomendações e orientações que vão desde a preparação desse serviço, a provisão do mesmo, o treinamento da equipe, o gerenciamento do serviço e a privacidade envolta no atendimento.

Em relação às recomendações quanto à preparação e à provisão do Serviço de Referência Virtual, a ALA (2017) orienta, conforme é possível observar no quadro 10 abaixo:

Quadro 10 – Preparação e provisão do SRV

PREPARAÇÃO E PROVISÃO DO SRV	
PREPARAÇÃO DO SRV	PROVISÃO DO SRV
1 – O SRV deve estar integrado ao SRP, para isso estratégias devem ser criadas, de modo que os recursos utilizados por essas modalidades sejam os mesmos (pessoal, TIC, localização física, etc.).	6 – O público-alvo do SRV deve ser determinado, bem como as recomendações para a sua utilização em política institucional.
2 – Toda a biblioteca deve se comprometer com o SRV, desde o planejamento até a execução e manutenção do mesmo.	7 – O SRV deve ser parametrizado e divulgado, ou seja, devem ser definidos sua missão, objetivos, ações, horário de atendimento, opções para quando o SRV não estiver disponível ( <i>links</i> de acesso a outras fontes).
3 – Os custos que a instituição terá em implementar, executar e manter o SRV devem ser mapeados e orçados.	8 – A equipe de referência deve ser treinada e possuir condições físicas e competência para a execução desse serviço.

4 – Uma equipe deve ser formada para o planejamento, treinamento e promoção do SRV na instituição.	9 – O SRV deve apresentar a mesma qualidade do SRP. Para isso, as competências da equipe de referência devem ser trabalhadas de modo a proporcionar um atendimento eficaz e de qualidade aos usuários.
5 – A seleção do software deve ser feita pela equipe considerando os recursos tecnológicos compatíveis com as necessidades da instituição e suas condições financeiras.	10 – Algumas instituições podem optar por oferecer junto a outras o SRV colaborativo. Para isso, algumas especificidades devem ser atendidas, tais como: definição de expectativas, responsabilidades, etc.

Fonte: elaborado pela autora baseado na ALA (2017).

Importa salientar que cada tópico elencado acima traz recomendações objetivas e exaustivas quanto à execução de cada uma dessas recomendações. As recomendações de 1 a 5 dizem respeito à preparação do SRV e, para isso, será necessário primeiro pensar na integração dessa modalidade com a modalidade presencial de modo que a mesma equipe do presencial esteja disponível para execução do serviço virtual, os horários de trabalho não devem ser alterados, cabendo a unidade de informação pensar e criar estratégias para que não haja sobrecarga da equipe, conforme a ALA (2017).

A segunda e terceira recomendações da ALA (2017) em relação à preparação do serviço diz, respectivamente, que deve haver compromisso com a oferta do serviço e que esse compromisso deve ser assumido por todos na unidade de informação, desde a gerência até a equipe de suporte técnico que irá executá-lo. Já os custos (com software, suporte e treinamento da equipe) devem ser mapeados, orçados e documentados de modo a subsidiar a implementação e a manutenção do serviço.

O quarto e quinto ponto de recomendação para a preparação do serviço tratam, respectivamente da equipe de planejamento e do software para execução e disponibilização do serviço. A equipe de planejamento deve ser composta por membros da administração da unidade informacional, da instituição e da equipe de execução que possam planejar, treinar, implementar e promover o serviço de referência virtual e, ainda, selecionar o software para o mesmo. Essa equipe deverá observar quais os serviços e áreas serão afetados pelo SRV e convidar seus representantes para participação no planejamento. Quanto ao software, devem ser observados requisitos como compatibilidade, restrições orçamentárias e indicações referendadas em sua escolha para implementação do serviço. A equipe de Tecnologia da Informação da instituição deve ser envolvida no processo decisório quanto ao planejamento, seleção e aquisição do software, sendo esse envolvimento essencial para a implementação e a manutenção da infraestrutura necessária para a execução do SRV, conforme explica a ALA (2017).

Quanto à provisão do serviço, a ALA (2017) traz recomendações quanto aos usuários em seu sexto ponto. Será necessário definir o público-alvo a quem o serviço será destinado, não excluindo nenhum tipo de usuário, a definição de público-alvo confere à unidade informacional a possibilidade de criação de estratégias para alcançar e atender a esse determinado público, sem excluir a quem procura esse serviço. Além disso, políticas institucionais devem estar disponíveis ao público e à equipe de referência, de modo a orientá-los quantos aos comportamentos aceitáveis na utilização e execução do SRV, bem como das restrições e impossibilidade do mesmo.

O sétimo ponto, que também trata da provisão do serviço, recomendado pela ALA (2017) trata sobre a parametrização do SRV. Nesse ponto, devem ser explicitados a definição, o escopo, a acessibilidade e a missão do SRV de modo que todos da unidade informacional compreendam. Devem ser parametrizadas também o horário de funcionamento do SRV (SRV síncrono), o tempo de resposta aos usuários (SRV assíncrono), opções para quando o serviço estiver indisponível por diferentes motivos, FAQ (perguntas frequentes), links úteis (bibliotecas digitais, bases de dados, etc).

Em relação ao pessoal, oitavo ponto de recomendação da ALA (2017), que trata da provisão dos serviços, deve ser observado se membros que farão parte da equipe de referência possuem habilidades para o SRV e conhecimento sobre a referência, suas ações e processo. Uma vez definida a equipe de referência, devem ser providenciados para os mesmos treinamento e educação continuada.

O comportamento do serviço também engloba a seção de provisão do serviço recomendada pela ALA (2017), sendo o nono ponto de discussão. Quanto a isso, as recomendações são de verificar se as habilidades que a equipe de referência apresenta *online*, são as mesmas apresentadas na modalidade presencial, por vezes, o SRV poderá exigir da equipe habilidades mais profundas de mediação para suprir a ausência do contato presencial com os usuários. A equipe de referência deverá apresentar competências específicas para a execução dessa modalidade do serviço e seguir as recomendações, tanto para o aperfeiçoamento dessas competências, quanto para a execução do serviço de referência, para a entrevista de referência e para a troca de questões entre as modalidades do serviço de referência e para a prática da comunicação interpessoal (recomendações englobadas em documentos pela ALA).

Ainda em relação a esse ponto, a ALA (2017) enfatiza que a equipe deverá ser treinada de modo a saber amenizar os efeitos negativos da comunicação *online* e a respeitar a privacidade das comunicações efetuadas na execução do SRV. O último ponto referente a provisão do serviço traz recomendações para a execução colaborativa do SRV. Para as unidades

informacionais que optarem por oferecer esse tipo de serviço em colaboração com outras unidades, alguns detalhes importantes devem ser observados como: verificar se há interoperabilidade entre os softwares das unidades; definição clara das expectativas dos participantes; definição da responsabilidade administrativa da coordenação do serviço; definição dos deveres de cada unidade participante; definição da política de atuação e escopo do serviço colaborativo oferecido pelas unidades participantes; entre outras.

A ALA (2017) traz ainda recomendações que buscam orientar a unidade informacional quanto ao treinamento da equipe de referência que atuará no SRV e com o gerenciamento desse serviço, conforme o quadro 11:

**Quadro 11 – Treinamento e Gerenciamento do SRV**

<b>TREINAMENTO E GERENCIAMENTO DO SRV</b>	
<b>TREINAMENTO PARA O SRV</b>	<b>GERENCIAMENTO DO SRV</b>
1 – A equipe de referência deve ser treinada quanto a utilização do software escolhido para o SRV.	6 – O SRV deve estar integrado ao SRP, funcionando como uma extensão dessa modalidade, devendo ter o mesmo compromisso e qualidade.
2 – A equipe de referência deve ser treinada para resolver problemas que possam surgir durante a execução do serviço.	7 – O modelo escolhido pela instituição para disponibilização do SRV deve ser aquele que oferecer maior possibilidade de integração e qualidade em sua execução.
3 – A equipe de referência deve ser treinada para responder as questões mais complexas que surjam na execução do serviço.	8 – À gestão do SRV cabe a responsabilidade de fazer conhecido o serviço, bem como os objetivos que ele pretende alcançar.
4 – A equipe de referência deve ser treinada para identificar os usuários que apresentem comportamento inadequado na utilização do SRV.	9 – A gestão da biblioteca deve estabelecer procedimentos que envolvam o escopo das ações do SR em ambas modalidades.
5 – A equipe de referência deve ser treinada e orientada sobre o que significa o SRV e como ele difere da modalidade presencial.	10 – À gestão do SRV cabe gerenciar as restrições das licenças e os termos de uso do software para execução do serviço.

Fonte: elaborado pela autora baseado na IFLA (2017).

De acordo com a ALA (2017), toda a equipe da unidade informacional deve conhecer os objetivos que o SRV deseja alcançar em sua execução, sendo que a equipe envolvida na referência deverá não só conhecê-los, mas também, trabalhar em prol do alcance desses objetivos, e para isso, a mesma deverá ser capacitada continuamente, por meio de treinamentos e educação continuada, tornando-se assim, habilitada para o SRV. Essa capacitação deverá partir da gestão do serviço, bem como a integração do SRV com o SRP, a definição das ações do serviço, sua modelagem, a escolha do software para a execução e, ainda, o controle das licenças e restrições de uso do mesmo.

Entre as recomendações da ALA (2017) há ainda as que orientam a gestão quanto à infraestrutura necessária para o SRV, sendo essa também uma de suas responsabilidades, conforme elencado no quadro 12:

**Quadro 12 – Infraestrutura para o SRV**

<b>INFRAESTRUTURA PARA O SRV</b>		
<b>1 – AMBIENTE DE TRABALHO</b> – o espaço para a equipe de referência desenvolver suas funções deve estar equipado com mobília, hardware, software, além de suporte administrativo e tecnológico adequados.	<b>2 – ATUALIZAÇÃO DOS SOFTWARES</b> – os softwares e hardwares devem ser atualizados constantemente para garantir a eficiência do serviço.	<b>3 – CAPACIDADE DO SISTEMA</b> – as capacidades do sistema devem ser consideradas na escolha do software, bem como a infraestrutura e o planejamento para implementação e execução do SRV.
<b>4 – ACESSIBILIDADE</b> – a infraestrutura do serviço deve considerar os colaboradores e usuários com deficiência e oferecer suporte para eles.	<b>5 – FINANÇAS</b> – os gastos com local de trabalho, pessoal, hardware, software, conectividade, mobília, treinamento e publicidade devem ser considerados pela gestão do serviço.	<b>6 – FUNDO DE SEGURANÇA</b> – a gestão deve providenciar um fundo de segurança financeiro para o SRV para ser utilizado em casos de emergência.
<b>7 – MARKETING</b> – a gestão deve providenciar recursos financeiros para a promoção do SRV através de ações de marketing.	<b>8 – PLANO DE MARKETING</b> – a gestão deve providenciar um plano de marketing para o serviço como parte do planejamento e sua execução.	<b>9 – PLANO DE AVALIAÇÃO</b> – um plano de avaliação da efetividade do SRV deve ser elaborado pela gestão. A avaliação do SRV deve ocorrer junto a do SRP.

Fonte: elaborado pela autora baseado na ALA (2017).

Toda a infraestrutura para a implementação, execução e manutenção do SRV deve ser providenciada pela gestão do serviço, desde o espaço físico, até a atualização contínua das TIC devem ser consideradas para manter a eficiência e qualidade na execução dos serviços. Além disso, a gestão deve atentar para a criação do plano de marketing, a publicidade e promoção do SRV, fornecendo a estrutura e condições para isso; e também para a elaboração do plano de avaliação, que deve contar com a participação tanto dos usuários, quanto dos colaboradores do SRV. A acessibilidade para os usuários e colaboradores do serviço também devem ser garantidas pela gestão, de acordo com a ALA (2017). Por fim essa instituição traz recomendações que tratam da privacidade necessitada na execução do serviço, conforme detalhado no quadro 13:

**Quadro 13 – Recomendações da ALA quanto a privacidade no SRV.**

<b>PRIVACIDADE NO SRV</b>	
As comunicações no SRV devem ser tratadas de forma privada, entre os usuários e a equipe, exceto quando requerida a quebra de sigilo por lei.	As comunicações com os usuários devem ser confidenciais, bem como sua identidade.



Os dados dos usuários (nome, e-mail) e os dados de atendimento (questões) efetuados pelo SRV devem ser guardados para fins de avaliação estatística do serviço.	Políticas de privacidade devem ser desenvolvidas pela gestão em consonância com as políticas de privacidade do software.
Os usuários devem ser advertidos que uma cópia da transação de referência será arquivada junto aos dados do mesmo.	As políticas de privacidade devem ser claras aos usuários e estar disponíveis para os mesmos. Devem informar aos usuários que seus dados serão arquivados para fins de avaliação estatística.
Os usuários podem solicitar a exclusão de seus dados da base de dados da biblioteca.	A confidencialidade das informações dos usuários deve ser protegida e utilizado apenas os dados estatísticos para promoção do SRV.

Fonte: elaborado pela autora baseado em ALA (2017).

Numa transação de referência virtual será crucial garantir a privacidade do usuário, dos seus dados pessoais e questionamentos. Os dados que se referem ao questionamento poderão ser utilizados para avaliação quantitativa e qualitativa da eficácia do serviço de referência, porém, o usuário pode solicitar que seus dados e questionamentos sejam retirados da base de dados conforme orienta a ALA (2017).

Diante de todo o exposto é possível notar o compromisso e esforços dessa Associação para que o Serviço de Referência oferecido pelos membros a ela associados e demais unidades informacionais ao redor do mundo contenham parâmetros e recomendações de qualidade, o que implica no planejamento adequado do serviço, na sua implementação de forma estruturada e organizada, e também, na sua execução eficiente objetivando a mediação da informação através do atendimento eficaz às necessidades informacionais dos usuários utilizando-se das diferentes recomendações por ela desenvolvidas que englobam tanto o serviço presencial quanto o virtual.

## 2.4 Ações primárias do Serviço de Referência

No Brasil, autores como Figueiredo (1974, 1996) preocuparam-se em orientar as unidades informacionais quanto às ações que compõem o Serviço de Referência e como pô-las em prática para melhor atender aos usuários. Por isso, baseando-se nas informações até aqui coletadas e nas observações realizadas, consideram-se como algumas ações que compõem a gama de serviços oferecidos pelo Serviço de Referência, quer presencial quer virtual, e que são comumente presentes nas bibliotecas universitárias brasileiras que possuem esse serviço:

- atendimento personalizado ao usuário, presencial ou à distância;

- organização e manutenção da coleção de referência;
- levantamento bibliográfico das necessidades informacionais relatadas pelos usuários;
- disseminação seletiva da informação baseada nas preferências dos usuários;
- serviços de alerta presenciais e virtuais;
- treinamento para acesso das coleções físicas e *on-line*;
- treinamento de técnicas de pesquisa;
- treinamento para uso do acervo e acesso ao catálogo das bibliotecas;
- auxílio na normalização dos trabalhos acadêmicos;
- fornecer opções de acesso aos acervos de outras instituições, através de empréstimo entre bibliotecas ou comutação bibliográfica;
- marketing das ações exercidas pelo Serviço de Referência.

Essas ações se aproximam das exercidas em outros países, mas em algumas realidades ainda são tímidas e com pouco efeito na comunidade. Para Almeida Júnior (2003), o Serviço de Referência deve transpor sua concepção original e passar a atuar em um espaço que proporcione a interação entre profissional e usuário com o objetivo principal de mediar a informação. Para isso é preciso uma mudança de postura tanto do profissional, quanto das ações a serem desenvolvidas pelo Serviço de Referência, principalmente em face às constantes mudanças e avanços tecnológicos. Felício (2014, p. 44) acredita que:

os bibliotecários precisam ser sujeitos ativos na sociedade, apoderando-se de ferramentas de comunicação. Na era das emergentes comunidades virtuais, redes sociais, cabe aos bibliotecários ocuparem esses espaços para cumprirem seu papel de mediador entre a informação e os usuários, atuando como um agente educacional.

Para a autora, com as mudanças que foram imprimidas na sociedade a partir do advento das TIC e com o aumento exponencial das informações disponíveis principalmente na internet, o bibliotecário precisou assumir a função não só de mediador, como também passou a filtrar as informações de forma precisa e confiável e, por consequência, a função de agente educador dos usuários, ensinando-os a filtrar as informações através de estratégias de busca, por exemplo. “Entende-se que o bibliotecário, enquanto agente educacional, assume, na realidade, o papel de mediador do aprendizado” (FELÍCIO, 2014, p. 45).

Desse modo, o bibliotecário atuando no Serviço de Referência como agente educador e mediador da informação e do aprendizado, consegue transcender a concepção original do Serviço de Referência, através do fornecimento de ações educativas para o usuário, sendo o papel dessa vertente do serviço de referência denominada Serviço de Referência

Educativo (SRE), que tem por função instruir o usuário e treiná-lo para o uso eficiente das diversas ferramentas que estão disponíveis para ele nas unidades informacionais, esse treinamento pode ser feito tanto de forma presencial, quanto de forma virtual.

O SRE faz uso, portanto, das TIC para o desenvolvimento de suas ações e capacitação dos usuários. Para que o bibliotecário de referência assuma esse papel, faz-se necessário que esteja preparado e devidamente capacitado quanto ao uso das TIC (*hardware* e *software*), quanto às atualizações disponíveis e quanto às estratégias de busca em bases de dados tão distintas.

Diante disso, o papel do serviço de referência é, então, permitir que as informações fluam até os usuários de forma que propiciem a mediação da informação. Independentemente da vertente (presencial ou virtual) ou do enfoque (tradicional ou educacional), deve-se salientar a importância da real aplicação desse serviço em uma unidade de informação como uma biblioteca universitária na formação dos usuários/pesquisadores com vistas à promoção dessa mediação, pois, como afirma Figueiredo (1996, p. 37), “um serviço de referência/informação ideal é aquele ao qual o usuário não tem nada a pedir, porque a sua necessidade informacional foi antecipada”. Uma síntese das ideias abordadas nessa seção pode ser observada conforme a figura 5:

**Figura 5 – Síntese do Serviço de referência**



Fonte: elaborado pela autora (2020).

### 3 A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

A mediação da informação está presente nas unidades informacionais em todo o fazer do profissional da informação, envolvendo desde as atividades meio por ele realizadas, como o tratamento técnico da informação; até as atividades fim, como o serviço de referência, por exemplo. É, pois, nas ações desenvolvidas pelo Serviço de Referência que a mediação da informação se apresenta de forma clara, explícita e evidente na unidade informacional.

Segundo Nunes (2015), a mediação da informação surge na Ciência da Informação através da preocupação dos profissionais e pesquisadores com os estudos de usuários, assim como aconteceu com o Serviço de Referência na Biblioteconomia, conforme afirma Figueiredo (1991). Estudos sobre mediação da informação desenvolveram-se no campo da Ciência da Informação e têm alcançado diferentes desdobramentos, principalmente após as primeiras pesquisas que se ocuparam em estudar os usuários. Seu surgimento está associado às práticas bibliotecárias, especialmente ao Serviço de Referência, vindo a preencher a lacuna teórica tão necessitada por esta prática (ALMEIDA JÚNIOR; SANTOS, 2019, p. 98).

Santos Neto (2019, p. 339) concorda com os autores acima ao dizer que o conceito de mediação da informação surge como fundamentação teórica de práticas já realizadas pelos bibliotecários, sendo a primeira menção a esse conceito realizada em 1935 por Ortega y Gasset. Porém, é somente a partir da década de 1970 que o conceito de mediação da informação passa a ser amplamente abordado pela Ciência da Informação. Assim, percebe-se que há uma mudança no paradigma tanto das práticas da Biblioteconomia, quanto no enfoque dos estudos na Ciência da Informação, passando a concentrar sua atenção e esforços nos usuários e em suas necessidades informacionais e não mais na representação e recuperação da informação.

O termo mediação possui caráter interdisciplinar, por ser utilizado em diferentes áreas do conhecimento, sendo na Ciência da Informação geralmente empregado como mediação cultural, mediação documentária, mediação educacional e mediação da informação. No Brasil a primeira menção ao termo mediação, na Ciência da Informação, ocorre em 1980 na Revista da Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal de Minas Gerais, mas como mediação cultural, sendo somente a partir do ano de 1992 que o termo mediação da informação passa a ser amplamente utilizado, surgindo publicações (artigos, trabalhos de conclusão de cursos, dissertações e teses), projetos de pesquisa, grupos de estudo e disciplinas em Programas de Pós-Graduação que se empenharam e se empenham até hoje em discutir a mediação da informação, seus conceitos, desdobramentos e práticas (SANTOS NETO, 2019).

Um dos principais nomes que investiga a mediação da informação no Brasil, Almeida Júnior (2009, 2014), entende a mediação como uma ação de interferência desenvolvida pelo profissional da informação em unidades informacionais, que pode ser realizada de forma implícita ou explícita, consciente ou inconsciente, individual ou coletivamente com o objetivo principal de promover a apropriação da informação pelo usuário, de modo que o mesmo tenha a sua necessidade informacional satisfeita. Essa é, pois, a definição de mediação adotada nessa pesquisa.

Para Almeida Júnior e Santos (2019, p. 98), a mediação da informação pode ser aceita como “uma possibilidade de trazer algumas concepções teóricas para o Serviço de Referência, embora sua abrangência ultrapasse os limites desse espaço, apropriando-se de todos os setores, departamentos e segmentos dos trabalhos desenvolvidos nas bibliotecas”. Por isso, os autores acreditam que a mediação da informação está presente em todas as atividades inerentes ao fazer do profissional da informação, quer seja no serviço de referência, em ações culturais, e/ou inclusive no tratamento técnico da informação, sendo a mediação da informação indispensável ao serviço do profissional da informação, não podendo dele se dissociar (ALMEIDA JÚNIOR, 2014).

Assim, já que a mediação da informação está presente no dia a dia do profissional da informação, no desempenho de suas funções, também deveria estar presente no dia a dia dos usuários da unidade informacional que estão em busca de satisfazer suas necessidades informacionais, sendo eles integrantes cruciais desse processo.

Nunes (2015, p. 88) afirma que “o termo mediação decorre do latim *mediatio*, *mediationis*” e que “a mediação implica em intervenção”. Sendo essa intervenção, a ação de interferência do profissional da informação sempre com o objetivo principal de gerar a apropriação da informação pelos usuários que estão em busca de respostas às suas inquietações informacionais. Dentre as unidades onde pode ocorrer a mediação da informação, as bibliotecas universitárias se apresentam como espaços naturais de geração, promoção e apreensão do conhecimento.

Gomes (2010) entende a mediação como “ação vinculada à vida, ao movimento, ao processo de construção de sentidos”, sendo, pois, “através da mediação que as expectativas são manifestadas, sustentando as interações sociais”. Essa interação social que ocorre entre o profissional da informação e os usuários nas unidades informacionais reforça a importância da comunicação nesse processo.

Já Farias (2016, p. 108) entende que “a mediação serve como estímulo e exerce uma função primordial na promoção do diálogo, para indicar possíveis caminhos para o

desenvolvimento de competências e, conseqüentemente, para subsidiar o protagonismo social” dos usuários, pois é através da mediação da informação que os usuários podem conhecer os caminhos possíveis, através da ação de interferência do profissional da informação, e os subsídios para suprir suas necessidades informacionais. A ação de interferência não deve ser entendida como algo negativo, mas como um meio para se alcançar o objetivo principal desse processo.

Partindo do conceito de mediação formulado por Almeida Júnior (2009) e Almeida Júnior e Santos Neto (2014), tem-se, ainda, que a mediação pode se apresentar de duas formas: implícita e explícita, cada uma com suas devidas características conforme mostrado no quadro 14:

**Quadro 14 – Formas da Mediação da Informação.**

<b>FORMAS DA MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO</b>		
<b>COMO OCORRE E ONDE?</b>	<b>MEDIAÇÃO IMPLÍCITA</b>	<b>MEDIAÇÃO EXPLÍCITA</b>
	Geralmente está presente no tratamento técnico da informação que engloba as atividades de catalogação, classificação e indexação dos recursos informacionais e sua posterior disponibilização aos usuários. Sempre que preciso for, esses processos técnicos devem ser atualizados de acordo com o <i>feedback</i> dos usuários especialistas.	Geralmente está presente em todas as ações que compõem o Serviço de Referência, tais como: atendimento ao usuário, treinamento dos usuários, criação de estratégias específicas e estratégias de busca para os usuários, entre outras. Importante possuir mecanismos de acompanhamento do usuário, a fim de verificar se o processo da mediação foi eficiente.

Fonte: elaborado pela autora baseado em Almeida Júnior (2009) e Almeida Júnior e Santos Neto (2014).

Assim, qualquer que seja a forma como a mediação se apresenta nas unidades informacionais, ela sempre estará presente e internalizada nos trabalhos desempenhados pelos bibliotecários, por exemplo. Porém, para que haja de fato a mediação da informação, esse profissional deve reconhecer-se como mediador da informação e, a partir disso, buscar entender o seu usuário para que seja possível identificar as suas necessidades informacionais e criar estratégias que possam satisfazer essas necessidades.

É preciso pois que o profissional da informação internalize o processo de mediação e se reconheça como mediador da informação, mesmo que não lide diretamente com o usuário, no atendimento, entendendo que todos os seus esforços profissionais são para melhor servir aos usuários da unidade informacional. O profissional da informação “não pode esperar que os usuários procurem a informação somente ao se depararem com uma necessidade informacional” (ALMEIDA JÚNIOR; SANTOS NETO, 2014, p. 101), mas deve promover o acesso à informação, inclusive àquela que nem o usuário sabe que necessita, transpondo, assim,

a concepção original dos serviços oferecidos pela unidade informacional, tal qual afirma também Figueiredo (1991).

Desse modo, conforme afirmam Gomes e Santos (2009, p. 2), “as bibliotecas poderiam divulgar mais intensamente suas ações, apresentar informações orientadoras do próprio uso da informação disponível em seus acervos, como também estabelecer a comunicação direta com seus usuários”. Além disso, faz-se necessário que as práticas profissionais estejam alinhadas com o perfil do usuário da unidade informacional e que o mesmo esteja disposto a se aprofundar na área com vistas a satisfazer a essas necessidades informacionais através de estratégias e serviços práticos por ele fornecidos.

Esses serviços são mais claramente encontrados no Serviço de Referência. Desse modo, o bibliotecário de referência, como profissional da informação mediador da informação, deve estar ciente de que suas ações devem contribuir para o uso e compartilhamento da informação com os usuários a fim de promover a apropriação da informação. Todas os serviços, ações, aparatos e esforços da biblioteca devem estar à disposição para contribuir e estimular essa mediação. Com o avanço das TIC e sua maior popularização a partir da década de 1990, especialmente com o surgimento da internet, o espaço virtual surge como uma alternativa, estimulando a apropriação da informação e contribuindo para a aproximação entre usuário e bibliotecário tão necessária no processo de mediação da informação, sendo de suma importância que a unidade possua, utilize e disponibilize o Serviço de Referência Virtual para isso (GOMES; SANTOS, 2009).

A mediação ainda pode se apresentar de diferentes tipos, como afirma Nunes (2015, p. 190), sendo eles a mediação da informação, a mediação documentária, a mediação educacional e a mediação cultural, essas são as mais presentes e exercidas pelos bibliotecários brasileiros, podendo ocorrer também no espaço virtual, conforme explicitado no quadro 15 abaixo:

**Quadro 15 – Tipos de Mediação**

<b>TIPOS DE MEDIAÇÃO</b>				
	<b>MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO</b>	<b>MEDIAÇÃO DOCUMENTÁRIA</b>	<b>MEDIAÇÃO EDUCACIONAL</b>	<b>MEDIAÇÃO CULTURAL</b>
<b>ENFOQUE</b>	Atendimento/tratamento técnico.	Tratamento técnico.	Treinamento / Capacitação.	Ações culturais.

<b>ATIVIDADES</b>	Atendimento aos usuários em suas necessidades informacionais.	Catálogo; Classificação; Indexação; Desenvolvimento de Coleções.	Estratégias de pesquisa; Acesso as coleções da unidade informacional; Bases de dados; Normalização de documentos.	Exposições; Mostras; Cinema; Lançamentos de livros; Rodas de leitura; Etc.
-------------------	---	--	---	--

Fonte: elaborada pela autora baseado em Nunes (2015, p. 190).

Pelo exposto, percebe-se que tanto a mediação da informação, quanto a mediação educacional, podem ser classificadas como formas explícitas da mediação e que estão claramente presentes no Serviço de Referência, independentemente da modalidade em que esse serviço se apresente, assim como a mediação cultural. Já a mediação documentária é uma forma implícita da mediação presente no tratamento técnico da informação realizado pelos profissionais da informação nas unidades informacionais. Porém, independente da forma em que se manifesta a mediação ou do tipo de mediação, seu enfoque e aplicação, ela será essencialmente uma ação de interferência. (ALMEIDA JÚNIOR, 2009).

Na ação de interferência, há de se considerar os pré-conceitos já adquiridos tanto pelos usuários, quanto pelos profissionais da informação que influenciam a forma como pode ocorrer a apropriação das informações mediadas. A mediação da informação não é estática, não ocorre de uma única forma, ela confere vida, movimento ao processo de construção dos sentidos, como afirma Gomes (2010). Importante salientar que a mediação da informação não é passiva, neutra, imparcial, uma vez que tanto o profissional da informação, quanto os usuários, ao participarem como atores no processo de mediação, já estão carregados de conceitos e conhecimentos prévios, conferindo maior riqueza ao processo (ALMEIDA JÚNIOR; SANTOS NETO, 2014).

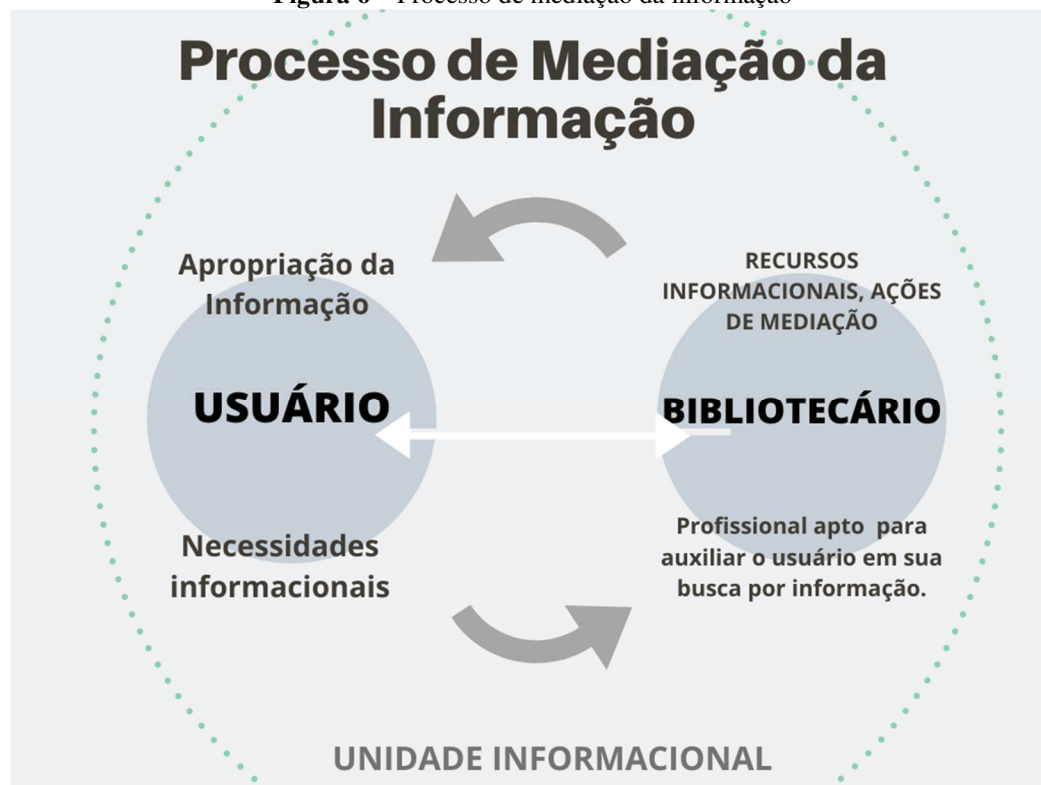
Há de se considerar o usuário como o principal motivador das atividades desenvolvidas pelo profissional na unidade de informação. Em bibliotecas universitárias essas atividades e serviços colaboram não só para a aprendizagem, mas também para a geração, uso e compartilhamento do conhecimento científico na universidade. No serviço de referência virtual, esse profissional terá inúmeras possibilidades de promover a mediação da informação com seus usuários, e isso poderá ser feito pelo “uso de recursos e canais de comunicação disponíveis no âmbito virtual como o ‘fale conosco’ e as listas de grupos de discussão” (GOMES; SANTOS, 2009, p. 14) e ainda, através de *chats* em tempo real.



Exemplo prático disso são os treinamentos fornecidos aos usuários, cujo objetivo é o capacitá-los quanto à utilização dos serviços e recuperação da informação desejada na unidade informacional que poderá ocorrer de forma presencial ou virtual, através de cursos a distância. Além disso, o atendimento virtual, através de *chats* ou bate-papos, também caracteriza um serviço prático do mediador da informação, porém, este ocorrerá no âmbito virtual. Esse serviço permite que o usuário tenha contato em tempo real com o mediador, ainda que distante fisicamente, o que facilitará a satisfação da sua necessidade informacional a qualquer momento.

É preciso salientar que o ser humano, ao satisfazer sua necessidade informacional primária, poderá gerar uma nova necessidade, caracterizando o ciclo que se opera no processo mediador entre o usuário e o profissional da informação. Esse ciclo é o processo de mediação da informação propriamente dito e pode ser melhor explicitado conforme a figura 6:

**Figura 6** – Processo de mediação da informação



Fonte: elaborado pela autora (2019).

Outras tantas atividades podem auxiliar o profissional da informação no seu fazer profissional como mediador da informação, porém, será indispensável um estudo de usuários que possibilite a identificação do tipo de usuário da unidade, bem como das suas necessidades e quais as estratégias adequadas para atendê-los de acordo com a missão da instituição em que a unidade informacional está inserida.

Por fim, pode-se dizer que a mediação da informação é uma área de estudo da Ciência da Informação que tem a preocupação de analisar os processos inerentes à apropriação do conhecimento, por parte do usuário, através da satisfação de uma necessidade informacional. Essa preocupação acaba aproximando essa área de estudo com outra ciência, a ciência cognitiva. A respeito disso, Varela, Barbosa e Farias (2014, p. 140) entendem que as bibliotecas, como espaços culturais,

São ambientes de renovação de significados e sentidos, não só pelos conteúdos dos acervos documentais e museológicos, mas, também, pela mediação que ocorre entre os sistemas organizativos e representativos destas coleções e ainda pelo diálogo estabelecido entre o profissional e o público. São, portanto, fontes de novas elaborações cognitivas, porque criam a internalização, que se dá pela reflexão e pelo compartilhamento de experiências. Nesse sentido, ao reunir o conhecimento acumulado por gerações, bibliotecas, arquivos e museus, que são canais de comunicação, tomam para si a responsabilidade social de disseminar a informação e de estimular os múltiplos processos cognitivos do sujeito social, por meio da mediação e da contextualização, que se constituem pré-requisitos para aprender e compreender conteúdos formativos e informativos.

Assim, a mediação da informação está intimamente ligada aos processos de cognição do indivíduo que perpassam desde o momento da apreensão da informação até a apropriação do conhecimento e se faz presente de forma explícita nas ações desenvolvidas pelo Serviço de Referência das unidades informacionais, quer sejam elas de forma presencial ou virtual.

Quando não se tem na unidade informacional um Serviço de Referência ativo, quer presencial ou virtual, e que atue de forma eficiente e eficaz na promoção da mediação da informação, torna-se mais difícil satisfazer as necessidades informacionais dos usuários, assim como proporcionar a apropriação da informação, de modo que a informação e os recursos informacionais acabam sendo subutilizados, não contribuindo para a formação dos usuários. É preciso, então, repensar a atuação dessa unidade de modo criativo e inovador, de forma que os recursos já existentes sejam aproveitados de fato em todo o seu potencial, e que haja a efetiva promoção da mediação da informação com vistas a gerar a apropriação da informação e a criação do conhecimento pelos usuários.

Como alternativa para impulsionar e intensificar a atuação desse serviço na promoção da mediação da informação, e ainda, levando em consideração os avanços tecnológicos, a disponibilidade das TIC e a maior utilização dos usuários das ferramentas da *web 2.0*, tem-se o Serviço de Referência Virtual. O planejamento, execução e disponibilização desse serviço se faz possível através não só de padrões e diretrizes de instituições

especializadas, mas também da aplicação da metodologia do *Design Thinking* para prototipagem modelar da estrutura e fluxos inerentes a ele.

Uma síntese das ideias abordadas nessa seção pode ser observada conforme a figura

7:

**Figura 7** – Processo de mediação da informação



Fonte: elaborado pela autora (2020).

A mediação da informação deve estar presente em todos os processos, produtos e serviços ofertados pela biblioteca universitária, para isso, será necessário que haja uma mudança não só na postura do profissional da informação, mas também a modernização e atualização dos processos, produtos e serviços ofertados por essa unidade informacional. Esse último torna-se possível com o uso de metodologias criativas e inovadoras como o *design thinking*, por exemplo.

#### **4 DESIGN THINKING: conceitos, características e aplicabilidade**

O *Design thinking* consiste em uma metodologia integrada que possibilita a resolução de problemas através do uso da criatividade e de processos inovativos. Essa metodologia e sua aplicação, deve sempre levar em conta três elementos: o humanamente desejável, o tecnologicamente possível e o economicamente viável, de acordo com Brown (2010). Assim, a metodologia do *design thinking* torna-se ideal para quem precisa inovar, mas só dispõe dos recursos já existentes na organização.

Essa metodologia pode ser utilizada para a resolução de problemas tanto de produtos quanto de serviços, pois leva em conta as necessidades das pessoas, possibilitando que essas necessidades sejam atendidas de acordo com os recursos disponíveis de forma inovadora e criativa. Possibilita, ainda, que se repense as estratégias vigentes na organização, de modo que elas busquem atender as necessidades dos usuários e a criação de sistemas integrados de serviços. O foco do *design thinking* está, portanto, nas pessoas.

Assim, a metodologia do *design thinking* pode ser utilizada para a avaliação dos serviços de informação nas unidades informacionais, inclusive nas bibliotecas universitárias, uma vez que, com os avanços das TIC, faz-se necessária a utilização de abordagens que possibilitem o uso da criatividade e dos recursos já existentes em busca da inovação nos serviços e produtos, principalmente quando a unidade informacional carece de reestruturação para que consiga de fato oferecer serviços ao público que sejam eficientes e de qualidade.

##### **4.1 Design thinking: origem, elementos e fundamentos**

Inovação é a palavra-chave em diferentes segmentos de mercado na atualidade. Sem a inovação, as organizações perdem espaço para a concorrência e muitas vezes a sua própria razão de ser/existir. Para inovar, a organização necessita, antes de tudo, conhecer seus clientes, suas necessidades e desejos, a fim de melhor lhes ofertar produtos e serviços que atendam seus anseios e necessidades, garantindo uma maior aceitabilidade e uso do que a organização produz e coloca em circulação no mercado.

Segundo Brown (2010), a organização precisa de novas ideias e escolhas para atender as necessidades dos indivíduos e da sociedade, quer sejam elas produtos, estratégias ou serviços:

Precisamos de uma abordagem à inovação que seja poderosa, eficaz e amplamente acessível, que possa ser integrada a todos os aspectos dos negócios e da sociedade e que indivíduos e equipes possam utilizar para gerar ideias inovadoras que sejam implementadas e que, portanto, façam a diferença (BROWN, 2010, p. 3).

Nesse contexto surge o *design thinking* como uma metodologia que contribui para que a organização possa atender as necessidades de seus clientes, levando sempre em consideração as restrições que se apresentam no negócio ou serviço, de modo que sua implementação consiga modificar efetivamente a realidade até então vigente na organização. O *design thinking* tem como fundamento a necessidade humana e, por isso, pode ser aplicado em praticamente todo e qualquer campo de negócio ou serviço.

Sua origem remonta aos primeiros anos do século XX, no ano de 1919, na Alemanha, com a criação da primeira escola de Design, a escola de Bauhaus. O modelo implementado nessa escola prezava pelo uso da criatividade na elaboração dos seus projetos, além do que consideravam esteticamente agradável aos olhos. Essa cosmovisão influenciou diversos designs ao redor do mundo. Para além do modelo da escola de Bauhaus, o *design thinking* tem sua origem também no *styling* americano, modelo que surge em 1930, nos Estados Unidos, tendo como objetivo a remodelação dos produtos de modo a melhor adaptá-los às necessidades dos clientes, surgindo nesse momento um dos três principais elementos do *design thinking*. (DEMARCHI; FORNASIER; MARTINS, 2011).

Em 1987, Peter Rowe, professor da escola de design de Harvard lança o livro *Design Thinking* trazendo uma metodologia sistemática para o processo de design aplicável a arquitetura e o urbanismo. Mas é somente a partir da década de 1990, quando o *design* passa a se relacionar estreitamente com as TICS, que essa metodologia ganha destaque para além do *design*. Tom Kelley, fundador e CEO da IDEO popularizou o termo *design thinking* para se referir ao modo de pensar e fazer como um design, ou seja, utilizar a criatividade e a inovação na aplicação dos recursos disponíveis para solucionar problemas em quaisquer áreas que fossem necessárias (MORAES, 2019).

O termo passou, então, a se referir à metodologia utilizada para resolução de problemas identificados a partir das necessidades dos usuários focando em soluções criativas, inovadoras, desejáveis, econômicas e tecnologicamente viáveis. Desse modo, um dos principais elementos do *design thinking* é o atendimento das necessidades humanas através de soluções desejáveis que sejam sempre economicamente viáveis e tecnologicamente possíveis.

Brown (2010, p. 6) define o *design thinking* como “conjunto de princípios que podem ser aplicados por diversas pessoas a uma ampla variedade de problemas”. Além disso, esses princípios são aplicáveis a qualquer tipo de organização. Para Brown (2010), qualquer pessoa pode ser um ‘*design thinker*’, ou seja, qualquer pessoa pode pensar como um design desde que entenda que seu principal objetivo ao aplicar os elementos do *Design Thinking*, e seguir as suas etapas, seja o de atender às necessidades humanas.

Esse mesmo autor trata o *design thinking* como uma metodologia que busca, através de um processo estruturado de colaboração, gerar inovação (BROWN, 2010). Schneider e Stickdorn (2014, p. 31) abordam o *design thinking* de serviços e o definem como “uma abordagem interdisciplinar que combina diferentes métodos e ferramentas oriundos de diversas disciplinas”. Outros autores como Tom Kelley e David Kelley (2013) entendem que o *design thinking* confia na intuição humana de reconhecer e reconstruir padrões e ideias capazes de solucionar um problema, porém se o problema não tiver uma solução simples e se não houver informação suficiente para solucioná-lo, é aí que o *design thinking* pode ajudar ainda mais.

O *design thinking* conta com as TIC como sua grande aliada, pois a aplicação dessas tecnologias propicia que se tenha mais e mais contato com pesquisadores e empreendedores nas diferentes partes do mundo. Além disso, as TIC ainda propiciam a elaboração de produtos que atendam às necessidades identificadas durante a aplicação da metodologia.

A essência do *design thinking* está em explorar diferentes possibilidades na tentativa de produzir as melhores soluções para o problema. Seu foco centra-se nas necessidades humanas, o que faz com que seja essencial, na aplicação dessa metodologia, a participação dos usuários do serviço no processo de geração de ideias e de soluções inovadoras, afinal, são eles que melhor entendem e anseiam pelo atendimento de suas necessidades.

De acordo com Brown (2010), a metodologia do *design thinking* possui algumas características, conforme o quadro 16:

**Quadro 16 – Características do DT**

<b>CARACTERÍSTICAS DO DESIGN THINKING.</b>	
<b>EMPATIA</b>	Será necessário colocar-se verdadeiramente no lugar do usuário para atender as suas necessidades, quer de serviços ou de produtos. Esta característica será a primeira etapa do processo de aplicação da metodologia do <i>design thinking</i> .
<b>COLABORAÇÃO</b>	A metodologia do <i>design thinking</i> geralmente é aplicada por uma equipe multidisciplinar, pois possibilita que diferentes visões de mundo sejam trazidas à tona para posterior levantamento de soluções. Essa característica será essencial na primeira etapa de aplicação da metodologia, já que possibilitará o levantamento também de diferentes necessidades por parte dos usuários.
<b>OTIMISMO</b>	O otimismo é essencial para a resolução dos problemas. A equipe deverá apresentar postura positiva ao analisar os problemas levantados na primeira etapa de aplicação da metodologia, caso contrário não será possível propor soluções inovadoras e criativas para os mesmos.
<b>PROTOTIPAGEM</b>	Característica que também faz parte das etapas de aplicação da metodologia. Serão desenvolvidos modelos práticos e testáveis para posteriormente teorizá-los. A prática ocorre antes da teoria de forma a propiciar o maior número de aplicações práticas das soluções.
<b>INTERAÇÃO E TESTE</b>	A metodologia do <i>design thinking</i> possui nessa característica a ideia de testar o necessário para que se chegue ao resultado desejado; assim, aprende-se através da prática, testando as possíveis soluções.
<b>CONFIANÇA CRIATIVA</b>	A confiança criativa é essencial para aplicação do <i>design thinking</i> , pois consiste no uso de soluções criativas e inovadoras para a resolução dos

	problemas. Sem a confiança criativa, a equipe que aplicará a metodologia não conseguirá propor soluções viáveis e que atendam às necessidades humanas.
--	--

Fonte: elaborado pela autora baseado em Brow (2010).

A empatia constitui uma das principais características do *design thinking*, além de ser também uma etapa do processo de aplicação dessa metodologia, conforme Brown (2010). Para que se entenda o problema, essa metodologia propõe que o mesmo seja vivenciado por quem tentará solucioná-lo, isso poderá ser feito de diferentes maneiras (entrevistas, observação participante, registros fotográficos, etc.), desde que se empreenda tempo em gerar empatia para que através dela sejam conhecidos não só o problema, mas também suas crenças, desejos, perspectivas e necessidades (VIANNA *et al.*, 2012, p. 36).

A colaboração, como característica do *design thinking*, compõe, junto à multidisciplinaridade, os caminhos dessa metodologia para o alcance de soluções inovadoras (VIANNA *et al.*, 2012, p. 12). É através do trabalho colaborativo de uma equipe multidisciplinar que diferentes visões e possíveis soluções são trazidas para resolução do problema que se busca solucionar. A equipe multidisciplinar permite que não haja um olhar único sobre o problema.

O otimismo e a confiança criativa são características essenciais para a resolução de problemas, pois todas as ideias devem ser consideradas durante o processo e os *designers thinkers* devem confiar em suas intuições, ainda que de início as ideias apresentadas sejam divergentes, o que aumenta o número de soluções apresentadas, para posteriormente convergirem nas escolhas das melhores ideias (BROWN, 2010) conforme será visto no processo do *design thinking* mais adiante.

A prototipagem, a interação e o teste são características do *design thinking* e ao mesmo tempo etapas dessa metodologia, pois ela nunca apresenta apenas uma solução para a necessidade humana, mas a prototipagem de diferentes soluções até que se chegue na melhor para a resolução do problema. Para isso, a solução prototipada deverá ser testada através da interação do produto ou serviço com o usuário, sendo dele a palavra final quanto a aprovação daquilo que foi oferecido (BROWN, 2010).

Essas características são essenciais para aplicação da metodologia e, conforme visto acima, algumas delas são também etapas do processo de *design thinking*, tais como a empatia, a prototipagem e a interação e teste que são vistas como etapas a seguir. Sem essas características não é possível obter sucesso na aplicação da metodologia e, por consequência, não é possível solucionar os problemas encontrados para atender as necessidades humanas de forma criativa e inovadora.

## 4.2 Processo e etapas do Design Thinking

A metodologia do *design thinking* apresenta em seu processo de aplicação cinco etapas que são essenciais para seu sucesso e o efetivo alcance dos objetivos por ela propostos. Brown (2010) as define como empatia, definição, ideação, prototipação e teste. As etapas do processo de *design thinking* estão apresentadas no quadro 17:

**Quadro 17** – etapas do *Design thinking*

<b>ETAPAS DO DESIGN THINKING</b>	
<b>EMPATIA</b>	Momento em que a equipe responsável pelo desenvolvimento do processo busca entender a fundo os problemas e necessidades dos seus usuários. Nesta etapa é necessário adentrar e compreender verdadeiramente as necessidades dos usuários, ou seja, entender o problema em profundidade. Para isso, a equipe deve conversar com os usuários dos serviços e/ou produtos para entender suas necessidades e buscar viver as mesmas experiências por eles vividas para melhor compreensão do problema.
<b>DEFINIÇÃO</b>	Após a primeira etapa e o levantamento das necessidades dos usuários, é preciso definir quais as necessidades mais latentes e urgentes de serem atendidas nessa etapa. Assim, são definidos os principais problemas a serem solucionados pela equipe que está aplicando a metodologia.
<b>IDEAÇÃO</b>	Etapa da geração de ideias para resolução dos problemas definidos na etapa anterior. Nessa etapa as ideias mais importantes e que levem em conta a solução das necessidades apresentadas, que sejam economicamente viáveis e tecnologicamente possíveis, são selecionadas para a etapa seguinte.
<b>PROTOTIPAGEM</b>	Etapa da esquematização das possíveis soluções. Nessa etapa pelo menos duas soluções diferentes devem ser selecionadas para teste e esquematizadas. Após a esquematização das possíveis soluções, elas devem ser testadas na etapa seguinte.
<b>TESTE</b>	Momento em que as soluções prototipadas são testadas e avaliadas. Na avaliação caberá ao usuário decidir qual a melhor solução para o seu problema. Caso não se chegue a uma solução desejada, o processo deve recomeçar a partir da terceira etapa (ideação). Isso pode ocorrer quantas vezes forem necessárias até que se chegue à melhor solução possível para a resolução do problema inicial.

Fonte: elaborado pela autora baseada em Brown (2010).

A empatia, segundo Brown (2010) e Vianna *et al.* (2012), além de uma das características do design thinking, constitui também a primeira etapa desse processo, onde a equipe responsável por tentar solucionar o problema, deve, através de entrevistas, registros fotográficos, observação participante, observação indireta, etc., familiarizar-se com a realidade da necessidade humana. É de extrema importância durante o processo de aplicação dessa metodologia, pois somente através da empatia e da imersão que ela proporciona é que se torna possível identificar os anseios, desejos e necessidades dos usuários.

Na etapa da definição, para Brown (2010), é preciso definir o problema a ser resolvido que foi primeiramente identificado na etapa da empatia, se mais de um problema foi



passível de identificação, tem prioridade aquele que for mais latente e urgente para os usuários. Para a IDEO (2017), o problema consiste no desafio a ser solucionado e, para isso, é necessário já nessa etapa transformar o desafio em formato de uma pergunta, definindo um prazo para sua execução por meio de um cronograma, ou seja, um projeto.

A etapa da ideação, segundo a IDEO (2017, p. 50), “transforma sua pesquisa em *insights* acionáveis que se tornarão a base para o *design* tangível”. Vianna *et al.* (2012, p. 100) acreditam que “essa fase tem como intuito gerar ideias inovadoras para o tema do projeto e, para isso, utilizam-se as ferramentas de síntese criadas na fase de análise para estimular a criatividade e gerar soluções que estejam de acordo com o contexto do assunto trabalhado”. Para Brown (2012), o *storytelling* é de uso essencial nessa etapa. Outras ferramentas que podem ser utilizadas são *brainstorming*, oficina de cocriação, cardápio de ideias e matriz de posicionamento, por exemplo.

A prototipagem constitui tanto uma etapa quanto uma característica dessa metodologia inovadora e “tem como função auxiliar a validação das ideias geradas” podendo ocorrer “ao longo do projeto em paralelo com a imersão e a ideação” (VIANNA *et al.*, 2012, p. 121). Brown (2012, p. 60) explica que isso ocorre porque a metodologia do design thinking não é inflexível, mas flexível, não ocorrendo de forma sequencial, mas sobrepostas, onde todas “as oportunidades devem ser aproveitadas, por mais que se apresentem em momentos inconvenientes”. Para a IDEO (2017, p. 73) a prototipagem pode ser feita através de maquete digital, dramatização, propaganda, alteração no espaço físico, etc., sendo necessário o planejamento de um dia para que isso seja posto em prática. Outras formas de prototipagem são protótipo em papel, *storyboard*, protótipo de serviços (VIANNA *et al.*, 2012, p. 121).

Por fim, mas não ocorrendo de forma linear, tem-se a etapa de interação e teste, onde os usuários farão a avaliação do protótipo escolhido pela equipe que melhor atenda às necessidades identificadas na etapa da empatia. Para a IDEO (2017, p. 80), “a interação leva suas ideias a evoluírem com base no feedback do usuário”. Os protótipos são, então, testados e, a partir da interação com os usuários, aprovados ou não para uso definitivo. O feedback dos usuários é essencial para o desenvolvimento do melhor protótipo que solucione o problema.

Importa salientar que o *design thinking* nem sempre ocorre de forma linear, podendo haver sobreposição entre as suas etapas, pois “alternam entre pensamentos convergentes e divergentes, abstratos e concretos” (IDEO, 2017, p. 9) para que seja possível alcançar o sucesso em sua aplicação. Essas etapas podem ocorrer simultaneamente e se repetirem quantas vezes forem necessárias “a fim de continuar a evolução das ideias, experiências e perspectivas” (IDEO, 2017, p. 80). O ideal é, que a partir do momento em que

se chegue na melhor solução possível e que a mesma seja prototipada, testada e aprovada para entrar em vigor, os usuários possam constantemente avaliar os serviços e produtos, afinal as suas necessidades estão sempre em constante mudança e adaptação. A figura 8 traz uma exposição gráfica das etapas do *design thinking* contendo a ideia de junção e sobreposição das mesmas:

**Figura 8** – Etapas do *Design Thinking*



Fonte: elaborado pela autora (2019).

Assim, a aplicação da metodologia do *design thinking* é iniciada através da geração de empatia por parte da equipe, que pode ocorrer através de entrevistas, observação participante ou observação indireta, cujo objetivo é de gerar familiaridade com as reais necessidades, perspectivas e anseios dos usuários. Realizada a geração de empatia, a equipe deverá, então, traçar o problema encontrado, transformá-lo em pergunta e traçar um cronograma viável para sua resolução, constituindo assim a etapa da definição, podendo utilizar de ferramentas como cartões de insights, diagrama de afinidades, mapa conceitual, mapa de empatia, jornada do usuário, etc.

Definido o problema e o cronograma, a equipe deverá fazer uso extensivo de ferramentas como *brainstorming*, oficina de cocriação, cardápio de ideias, matriz de posicionamento, entre outras que proporcionem o levantamento das ideias que possam solucionar o problema, sendo essa a etapa de ideação do *design thinking*. Quanto mais ideias

surgirem, mais opções para prototipar e testar. Ainda nessa etapa, é preciso definir quais ideias são passíveis de prototipagem, isso é feito levando-se sempre em consideração a tríade do *design thinking*: o humanamente desejável, o tecnologicamente possível e o economicamente viável.

Tendo isso em mente, as melhores ideias são selecionadas para serem prototipadas, isso pode ocorrer através da utilização de ferramentas como protótipo em papel, encenação, storyboard, protótipo de serviços, entre outros. Se possível, mais de uma ideia deverá ser prototipada e testada. A interação e teste constituem a etapa final do *design thinking* e deve contar com a presença dos usuários dos produtos e serviços em sua execução e aprovação final. É a partir do *feedback* dos usuários que a equipe tem os subsídios para retomar a execução do projeto para readequação ou finalização do mesmo, não deixando de fazer avaliações periódicas tendo em vista que as necessidades estão em constante mudança.

Assim, o *design thinking* tem auxiliado diversas organizações na remodelação dos seus produtos e serviços, pois as necessidades dos usuários estão sempre mudando. A inovação e a criatividade estão presentes nesse processo e contribuem de forma positiva para que se alcance o resultado projetado na aplicação dessa metodologia que se dedica tão somente a atender às necessidades dos usuários. Desse modo, deve-se considerar o fato de que o *design thinking* pode ajudar no reconhecimento das necessidades informacionais dos usuários de bibliotecas universitárias e na identificação, caracterização e definição de seus serviços, em especial no Serviço de Referência Virtual e na sua eficácia em promover ou não a mediação da informação, foco dessa pesquisa.

#### **4.3 Design Thinking e sua relação com a Biblioteca Universitária**

A cada dia as bibliotecas são chamadas a se reinventar e a buscar, a partir da inovação e da criatividade, formas de atrair ainda mais seu público e melhor atender as necessidades informacionais dele. Por esse motivo, os gestores das bibliotecas universitárias têm no *design thinking* uma metodologia interessante capaz de ajudar a solucionar os desafios relativos à oferta de seus serviços, como também à remodelação dos seus espaços e programas, tendo como base os princípios e técnicas dessa metodologia de abordagem inovadora e criativa. Assim como as demais organizações que têm como fundamento a oferta de serviços, as bibliotecas têm se utilizado dessa metodologia para resolução dos problemas que impedem o aproveitamento eficaz daquilo que elas oferecerem ao público.

Como o seu foco está centrado nas necessidades humanas, o *design thinking* valoriza a habilidade intuitiva da equipe que o emprega para explorar a criatividade, abraçar o desconhecido e modificar sua visão de mundo de modo que enxerguem os “problemas como oportunidades e proporcione a confiança para criar soluções transformadoras” (IDEO, 2017, p. 7) tão necessárias em uma unidade informacional. Essa metodologia contribui não só com o fazer diário do profissional da informação, no que diz respeito às soluções práticas para os desafios que se apresentam no dia a dia, mas também na criação (ou remodelação) e desenvolvimento dos fluxos de trabalho dos serviços oferecidos.

Para fins dessa pesquisa, foram adotados os conceitos e ferramentas para o *design thinking* de serviços, de modo que, com sua utilização, seja possível se apresentar soluções inovadoras e criativas para os problemas apontados pela equipe do SIBIUMS. Uma das características do *design* de serviços é que ele “se concentra em fazer com que os sistemas estejam por trás dos serviços, como a comunicação ou a tecnologia em benefício do usuário” (IDEO, 2017, p. 18).

Schneider e Stickdorn (2014, p. 30) entendem o *design thinking* de serviços como uma “abordagem interdisciplinar que combina diferentes métodos e ferramentas oriundas de diversas disciplinas” sendo por eles considerada “uma abordagem em constante evolução” que tem como objetivo oferecer um serviço empático às necessidades do usuário, sendo essencial numa sociedade baseada em conhecimento. Moritz (2005, p. 6) entende que o *design thinking* de serviços permite a criação de novos serviços e o aperfeiçoamento daqueles que já existem “de modo a torná-los úteis, utilizáveis e desejáveis aos usuários, além de eficientes e eficazes à organização” (tradução nossa).

O *design thinking* de serviços possui cinco princípios norteadores, de acordo com Schneider e Stickdorn (2014, p. 35), são eles:

centrado no usuário – sendo o usuário o principal foco dessa metodologia, por isso, todos os serviços, quer os criados, quer os remodelados, devem ser testados e aprovados pelos usuários; cocriativo – trata-se de um processo de criação colaborativo que deve contar com a participação de todos os envolvidos nos serviços; sequencial – “o serviço deve ser visualizado como uma sequência de ações inter-relacionadas”; evidente – ainda que o serviço seja intangível, sua transposição deve ser feita para o plano físico, para que dessa forma seja possível a sua visualização evidente; holístico – deverá envolver todo o ambiente em que o serviço está inserido.

Assim, os conceitos, princípios e ferramentas do *design thinking* e do *design thinking* de serviços têm sido utilizados para a remodelação do serviço de referência em

bibliotecas universitárias que atenda de forma eficaz e empática às necessidades dos usuários, promovendo a mediação da informação nesses ambientes e para além deles.

De forma prática, será necessário que a biblioteca primeiro tenha o compromisso de utilizar a inovação e criatividade para a melhoria de seus produtos e serviços e desenvolver essas atitudes em sua equipe. Para isso, é necessário, também, que o ambiente organizacional seja propício para a geração, uso e compartilhamento de ideias e da criatividade tanto pela equipe envolvida no emprego da metodologia, quanto pelos usuários da própria biblioteca. Além disso, há que se contar, segundo Juliani *et al.* (2016, p. 102) com líderes que incentivem “a adoção de atitudes inovadoras pelos times de trabalho”. Sem ambiente organizacional propício para a inovação e a criatividade, sem esforços colaborativos de líderes e equipe de trabalho, não é possível alcançar os objetivos da metodologia do *design thinking*.

A metodologia do *design thinking*, em sua aplicação prática, permite o redesenho constante dos produtos, serviços e fluxos de trabalho de diferentes setores e organizações (VIANNA *et al.*, 2012), como a biblioteca, por exemplo. Suas etapas podem ser aplicadas para o serviço ou produto que se deseja criar ou remodelar de forma não necessariamente linear, podendo se sobrepor em algum momento desse processo que é bastante dinâmico e flexível, sendo essa a principal característica de metodologias inovadoras e criativas, de acordo com Schneider e Stickdorn (2014).

Devido a sua dinamicidade e flexibilidade, essa metodologia conta com diferentes ferramentas que podem ser utilizadas em suas etapas com o objetivo principal de auxiliar a equipe de *design* na identificação do problema e na esquematização das possíveis soluções para o mesmo de modo que atendam às necessidades dos usuários. Entre essas ferramentas destacam-se os cartões de *insights*, mapa conceitual, mapa de empatia, jornada do usuário, *brainstorming*, cardápio de ideias, protótipo em papel, protótipo de serviços, encenação, *storyboard*, *storytelling*, entre outras. Abaixo o quadro 18 traz a definição de algumas dessas ferramentas e as etapas em que costumam ser utilizadas:

**Quadro 18** – Ferramentas do *design thinking*

FERRAMENTA	DEFINIÇÃO	ETAPA GERALMENTE UTILIZADA
<b>Pesquisa exploratória</b>	Pesquisa preliminar de campo que auxilia a equipe na identificação da realidade do projeto, podendo ocorrer através da entrevista, observação participante ou de registros fotográficos.	Empatia
<b>Pesquisa Desk</b>	Pesquisa em diferentes fontes para subsidiar o projeto (livros, blogs, bases de dados, artigos, etc.)	

<b>Cadernos de sensibilização</b>	Busca coletar os dados dos usuários sem interferir em suas rotinas, pois os mesmos inserem as informações.	
<b>Mapa de empatia</b>	Síntese das informações coletadas na etapa da empatia que permite a organização dos dados por conceitos (comportamentos, preocupações, aspirações, etc.)	Definição
<b>Cartões de Insights</b>	Cartões que contêm as informações coletadas na etapa da empatia, geralmente possui um título e os dados da fonte.	
<b>Mapa Conceitual</b>	Visualização gráfica dos dados coletados com o objetivo de simplificar a organização visual dos mesmos.	
<b>Diagrama de afinidades</b>	Organização em um diagrama dos cartões de insights por afinidade, similaridade, dependência ou proximidade.	
<b>Blueprint</b>	Representação esquemática e simples dos sistemas de interações (pontos de contato do serviço, elementos visíveis e/ou físicos, ações do cliente e todas as interações que ocorrem entre cliente e o serviço) que representam um serviço em uma matriz.	
<b>Brainstorming</b>	Técnica de geração do maior número de ideias no menor tempo possível. Processo criativo geralmente realizado em grupo.	Ideação
<b>Oficina de cocriação</b>	Atividades geralmente realizadas em grupo com o objetivo de estimular a criatividade e a colaboração na geração de ideias.	
<b>Cardápio de ideias</b>	Cardápio contendo a síntese de todas as ideias levantadas no projeto.	
<b>Matriz de posicionamento</b>	Ferramenta de análise estratégica das ideias geradas com o objetivo de apoiar a tomada de decisão das ideias a serem prototipadas.	
<b>Protótipo em papel</b>	Representações gráficas com diferentes níveis de realidade.	Prototipação
<b>Protótipo de serviços</b>	Simulação dos aspectos que envolvem o serviço (objetos, softwares, relações interpessoais, ambientes) oferecido ao cliente.	
<b>Encenação</b>	Simulação de uma situação específica de aspectos do serviço.	
<b>Storyboard</b>	Representação visual através de quadros estáticos (desenhos, fotos, colagens, etc.).	
<b>Jornada do usuário</b>	Representação gráfica que descreve o passo a passo das etapas percorridas pelo usuário em seu relacionamento com o serviço ou produto.	Interação e Teste
<b>Storytelling</b>	Narração de histórias com o objetivo de propagar as ideias inovadoras.	

Fonte: elaborado pela autora baseado em Vianna *et al.* (2018).

Pesquisa exploratória (realizada através de entrevistas, registros fotográficos ou observação participante), pesquisa *desk* (realizada em livros, artigos, blogs, bases de dados ou documentos) e cadernos de sensibilização são ferramentas geralmente utilizadas na etapa da

empatia com o objetivo de proporcionar imersão da equipe na realidade do projeto e no conhecimento dos usuários envolvidos nesse processo. Como ferramentas para definição do problema do projeto, bem como das expectativas e necessidades a serem supridas tem-se o mapa de empatia, cartões de insights, mapa conceitual, diagrama de afinidades e o Blueprint.

*Brainstorming*, oficina de cocriação, cardápio de ideias e matriz de posicionamento são ferramentas geralmente utilizadas na etapa da ideação com o objetivo de gerar o maior número de ideias possíveis que se adequem aos objetivos propostos durante a definição do projeto. Uma vez levantadas as ideias, as mesmas podem ser prototipadas com o auxílio das ferramentas protótipo em papel, protótipo de serviços, encenação ou *storyboard*. Por fim, a jornada do usuário e o *storytelling* são ferramentas que permitem a interação e o teste com o usuário final, alvo do projeto. É através do *feedback* desses usuários que a equipe do projeto saberá se o mesmo deve ser encerrado ou retomado a partir de alguma etapa anterior para readequação.

Todas as ferramentas utilizadas pelo *design thinking* objetivam a resolução do problema identificado através de soluções criativas e inovadoras que atendam às necessidades humanas, considerando sempre as tecnologias disponíveis e a viabilidade econômica. Assim, a aplicação do *design thinking* pode trazer muitos benefícios para a biblioteca universitária no que concerne à modernização dos seus produtos, serviços e fluxos de trabalho pelo uso da inovação e criatividade e também para os usuários que se beneficiam das constantes melhorias nos produtos e serviços que favorecem o atendimento de suas necessidades informacionais, pela promoção da mediação da informação no processo de ensino, pesquisa e extensão dentro da universidade. Entre os benefícios, a IDEO (2017) destaca conforme a figura 9:

**Figura 9** – Benefícios da aplicação do DT



Fonte: IDEO (2017, p. 16).

Com a aplicação da metodologia do *design thinking*, a equipe da biblioteca pode contar com a confiança criativa; a inovação e modernização dos seus produtos e serviços; maior colaboração entre os seus membros; além da melhoria em seus processos que facilitam a tomada de decisão como vantagens. Em contrapartida, como desvantagem, pode acontecer rejeição a inovação e aos esforços colaborativos propostos por essa metodologia por parte de alguns membros da comunidade, sendo necessário trabalhar exaustivamente esses conceitos para que haja uma mudança na cultura organizacional da biblioteca.

Para os usuários, a aplicação dessa metodologia poderá proporcionar um maior envolvimento na criação e remodelação dos produtos e serviços da biblioteca; aumento na satisfação quando da utilização desses produtos e serviços; além da valorização de sua opinião e pertencimento àquele ambiente. Para biblioteca e para os usuários essa metodologia proporciona uma maior eficiência na resposta às necessidades dos usuários e na disponibilização de serviços eficazes para os mesmos.

Por isso, o *design thinking* é considerado nessa pesquisa não só como um de seus pilares, juntamente com o serviço de referência em bibliotecas universitárias e a mediação da informação, mas também como uma importante metodologia para desenvolvimento da mesma. Metodologia essa que proporcionará a criação de um protótipo para o SRV, além do guia instrucional destinado aos bibliotecários do SIBIUPS para execução, padronização e melhorias nesse serviço. A figura 10 abaixo traz a síntese do *Design Thinking* de acordo com aquilo que foi trabalhado na pesquisa:

**Figura 10 – Design Thinking: síntese**



Fonte: elaborado pela autora (2020).



## 5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para realização da pesquisa, a metodologia utilizada foi a pesquisa descritiva aplicada, caracterizada pelo estudo de caso, com abordagem qualitativa. A pesquisa descritiva, de acordo com Gil (2008, p. 28), tem como principal objetivo “a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre as variáveis” utilizando para isso técnicas padronizadas de coleta de dados. A pesquisa descritiva também pode ser utilizada por “pesquisadores sociais preocupados com a atuação prática” (GIL, 2008, p. 28).

Já a pesquisa aplicada, de acordo com Gil (2008, p. 27) “tem como característica fundamental o interesse na aplicação, utilização e consequências práticas dos conhecimentos”. Assim, a pesquisa aplicada tem como principal preocupação a aplicação imediata numa determinada realidade, tornando-se condizente com a realidade de um mestrado profissional. Gonçalves (2005, p. 63) considera a pesquisa aplicada como aquela que tem por objetivo realizar aplicações de modelos teóricos, através da comprovação ou rejeição de suas hipóteses, às diferentes necessidades humanas. Busca, portanto, colocar em prática as teorias propostas pela pesquisa pura.

Além disso, essa pesquisa adota o método do estudo de caso e abordagem qualitativa. O estudo de caso é “caracterizado pelo estudo profundo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir o seu conhecimento amplo e detalhado” (GIL, 2008, p. 57) podendo ser utilizado em pesquisas descritivas com o objetivo de:

explorar situações da vida real, cujos limites não estão claramente definidos; descrever a situação do contexto em que está sendo feita determinada situação; e explicar variáveis causais de determinado fenômeno em situações muito complexas que não possibilitam a utilização de levantamentos e experimentos. (GIL, 2008, p. 58).

Os objetivos do estudo de caso se aplicam nessa pesquisa. A abordagem qualitativa, segundo Gil (2008, p. 91), é aquela que “não apresenta fundamentação matemática ou estatística, dependendo unicamente de critérios do pesquisador”, sendo essa abordagem muito utilizada em pesquisas descritivas, como é aqui o caso. A análise qualitativa dos dados geralmente passa por três etapas, de acordo com Gil (2008, p. 175), sendo elas a redução, a exibição e a conclusão/verificação.

A redução consiste na seleção e simplificação dos dados em categorias que possam ser agrupadas, organizadas e comparadas com os objetivos da pesquisa tornando possível a construção de conclusões verificáveis. Ela corresponde à etapa inicial do processo de análise

qualitativa dos dados e acompanha todo o processo até o momento final da redação dos resultados. Já a apresentação é a organização dos dados por meio de diagramas ou textos, por exemplo, que possibilitem “a análise sistemática das semelhanças, diferenças e seus inter-relacionamento” (GIL, 2008, p. 175). Outras categorias de análise podem ser definidas nessa fase. Por fim, a conclusão/verificação consiste na última etapa de análise dos dados que requer uma revisão dos mesmos de modo a verificá-los para posterior conclusão, conforme instrui Gil (2008, p. 175).

O desenvolvimento inicial da pesquisa deu-se com a realização da análise documental com o objetivo de comparar a realidade da Biblioteca Central da Universidade Federal de Sergipe, locus da pesquisa, com as demais bibliotecas dos sistemas de bibliotecas das instituições federais da região Nordeste. Na pesquisa documental as fontes são aquelas que não receberam tratamento analítico, podendo ser elas: reportagem de jornais, documentos oficiais ou ainda informações em páginas institucionais na internet. Além disso, a pesquisa documental compreendeu também a análise dos documentos institucionais que tratam da criação e competências da BICEN e do SIBIUFS.

Marconi e Lakatos (2010, p. 156) entendem que a principal característica da pesquisa documental é justamente que ela “está restrita a documentos, escritos ou não, constituindo o que se denomina de fontes primárias” de informação. Assim, consideram como fontes primárias documentos de arquivos públicos ou privados, fotografias, mapas, cartas, contratos, filmes, entre outros. Dito isso, realizou-se análise documental das páginas na internet dos sistemas de bibliotecas das universidades federais dos nove estados da região Nordeste entre os meses de julho e novembro do ano de 2019. Sendo que essa análise teve por objetivo verificar quais sistemas de bibliotecas possuíam explícitos em seus serviços e setores o Serviço de Referência e se as ações por eles descritos efetivamente se encaixavam nesse serviço. Para isso, visitou-se as páginas de pelo menos um dos sistemas de bibliotecas em cada estado das seguintes universidades federais do Nordeste:

- Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Sergipe (SIBIUFS)
- Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia (SIBI/UFBA);
- Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Alagoas (SIBI/UFAL);
- Sistema de Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco (SIB/UFPE)
- Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Paraíba (Sistemoteca);

- Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Campina Grande (Sistemoteca);
- Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (SISBI/UFRN);
- Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará (SIBI/UFC);
- Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Cariri (SIBI/UFCA);
- Núcleo Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal do Maranhão (NIB/UFMA);
- Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Piauí (SIBi/UFPI).

A partir dessa análise foi possível perceber quais sistemas de bibliotecas das universidades federais da região Nordeste possuem em suas páginas a informação explícita da existência do Serviço de Referência, quais possuem ao menos 5 (cinco) ações que se aproximam do Serviço de Referência e quais não possuem nenhuma dessas informações, como pode-se verificar no quadro 19:

**Quadro 19** – Situação dos Serviços de Referência Virtual em bibliotecas universitárias do Nordeste do Brasil.

COM SR	COM 5 AÇÕES PRÓXIMAS AO SR	SEM SRV E MENOS DE 5 AÇÕES DO SR
SIBI/UFBA	SIBI/UFAL	SIBI/UFS
SIBI/UFPE		SISTEMOTECA/UFPB
SISBI/UFRN		SISTEMOTECA/UFCG
		SIBI/UFC
		SIBI/UFCA
		SIBi/UFPI

Fonte: elaborado pela autora (2019).

Foi realizada também a análise documental das instruções normativas que instituíram, criaram e elencaram as competências da BICEN e do SIBIUFS. Assim, em 2019, foi feita pesquisa nos arquivos institucionais físicos e digitais da UFS que permitiram conhecer a história da instituição, bem como nas informações em sua página na internet, conforme o quadro 20:

**Quadro 20** - Documentos analisados

DOCUMENTO	FONTE	ANO DE PUBLICAÇÃO
Resolução CONSU/UFS nº 11/1979	Resoluções_SIGRH/UFS	1979
Resolução CONSU/UFS nº 02/1991	Resoluções_SIGRH/UFS	1991
Resolução CONSU/UFS nº 49/2014	Resoluções_SIGRH/UFS	2014
Resolução CONEPE/UFS nº 50/2017	Resoluções_SIGRH/UFS	2017
Relatório Pergamum Acervo Geral BICEN	SIBIUFS	2019
Relatório Pergamum Acervo Documentação Sergipana	SIBIUFS	2019
Relatório Pergamum Acervo Periódicos BICEN	SIBIUFS	2019

Site do SIBIUFS	SIBIUFS	2020
-----------------	---------	------

Fonte: elaborado pela autora (2019).

Após essa primeira fase, foi feito o levantamento bibliográfico dos temas aqui abordados. Para isso, foram feitos fichamentos dos textos dos principais autores da área que abordam sobre Serviço de Referência, Mediação da Informação e *Design Thinking*.

Foram selecionados 77 textos envolvendo as temáticas Biblioteca Universitária (03), *Design Thinking* (18), Mediação da Informação (24) e Serviço de Referência (32) abordadas na pesquisa, sendo que a seleção dos mesmos ocorreu da seguinte forma: para os artigos, dissertações e teses utilizou-se da pesquisa em bases de dados, tais como Periódicos Capes, Oasisbr, RIUFS refinando pelo período de 2010 a 2019 e pelas palavras-chave: bibliotecas universitárias; serviço de referência; mediação da informação; *design thinking*, além das combinações entre esses termos em português e inglês. Já para os títulos de livros e e-books utilizou-se da pesquisa nos acervos da BICEN e das bibliotecas digitais dos mesmos termos, sem restrição de período.

A pesquisa bibliográfica aqui realizada pode ser entendida como aquela que “abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses, material cartográfico etc.” (MARCONI; LAKATOS, 2008, p. 57). Assim, foram utilizados como fontes de informação livros, artigos, teses e dissertações. Para Gil (2008) essa é a principal vantagem da pesquisa bibliográfica: permitir um novo enfoque e a maior cobertura possível das informações existentes sobre temática específica.

Nesta pesquisa, utilizou-se a pesquisa bibliográfica para subsidiar as temáticas que aqui são recorrentes. A seleção, conforme já apresentado, foi feita levando-se sempre em consideração os autores já consolidados em cada temática e as pesquisas (artigos, dissertações e teses) mais recentes e relevantes sobre os mesmos, como se pode ver no quadro 21:

**Quadro 21** – Temas e autores abordados na dissertação

TEMAS ABORDADOS	AUTOR (ANO)
Serviço de Referência	Accart (2012) Figueiredo (1974, 1992, 1996) Grogan (2001)
Serviço de Referência em Bibliotecas Universitárias	Figueiredo (1991) Nunes (2015) Soares (2009)
Serviço de Referência Educativo	Felício (2014)
	Almeida Júnior (2009) Almeida Júnior e Santos Neto (2014)

Mediação da Informação	Farias (2016) Gomes (2010) Santos Neto (2019) Silva (2010)
Mediação da Informação em Bibliotecas Universitárias	Nunes (2015) Nunes e Carvalho (2016)
Mediação da Informação e Serviço de Referência	Accart (2012) Almeida Júnior (2003, 2009)
Design Thinking	Brow (2010) Funicelli (2017) Kelley (2001, 2013)
Design Thinking de Serviços	Schneider e Stickdorn (2014)
Design Thinking em Bibliotecas	Fratin (2016) Macedo e Santos (2016) IDEO (2017)

Fonte: elaborado pela autora (2019).

A terceira fase da pesquisa consistiu no diagnóstico do SIBIUFES no tocante ao Serviço de Referência. Para isso, realizou-se a análise SWOT da Divisão de Apoio aos Leitores, além de sua contextualização no espaço e tempo. A análise SWOT ou diagnóstico situacional ou ainda, diagnóstico estratégico, consiste, de acordo com Oliveira (2005, p. 86), numa análise que deve anteceder todas as fases do processo, de modo que seja feita da forma mais real possível, considerando o ambiente em que o objeto está inserido e suas variáveis.

Na análise SWOT devem ser considerados, também, como o próprio nome diz, as forças (*Strengths*), fraquezas (*Weaknesses*), oportunidades (*Opportunities*) e ameaças (*Threats*). Essas variáveis são, respectivamente, características internas (próprias do ambiente interno no qual o objeto da pesquisa se insere) e características externas (próprias ao ambiente externo, mas que influenciam o objeto e sua realidade). A partir da análise SWOT e do cruzamento das informações por ela obtida foi possível traçar as possíveis soluções para os problemas observados.

Ainda como proposta de diagnóstico foram aplicadas algumas das etapas, princípios e ferramentas do *design thinking* na análise das possibilidades de implementação do Serviço de Referência Virtual nas bibliotecas universitárias. Para isso, as três primeiras etapas do processo do *design thinking* foram de extrema importância e aplicação, pois foi através da geração de empatia, definição e ideação que se tornou possível pensar em um SRV capaz de atender as necessidades dos usuários da Biblioteca Central Dom Luciano José Cabral Duarte, bem como das demais bibliotecas do SIBIUFES.

Tanto a análise de conteúdo, a análise SWOT e o *Design Thinking* permitiram conhecer a realidade em que o SIBIUFES se encontrava, suas condições, suas forças, fraquezas, ameaças e oportunidades para a criação e planejamento do SRV. É importante salientar que

esses métodos de análise foram utilizados para identificar a visão dos bibliotecários em relação ao SR e aos usuários das bibliotecas, os problemas e as razões pelos quais não se verifica, nos lócus dessa pesquisa, a existência de um Serviço de Referência, quer presencial ou virtual, que promova a mediação da informação.

Dito isto, realizou-se a coleta dos dados através da aplicação de entrevista, utilizando-se a técnica de grupo focal *online*, de modo que sua utilização propiciou compreender as características da BICEN/UFS na perspectiva da mediação da informação e permitiu, ainda, o exame das condições do SIBIUFS para criação de um serviço de referência virtual, além de permitir a identificação das necessidades da DIALE para criação do Serviço de Referência Virtual e os motivos que contribuem para a não estruturação, formalização e existência do mesmo na BICEN/UFS.

Por fim, após essa fase, foi elaborado um manual contendo o passo a passo para implementação do Serviço de Referência Virtual nas bibliotecas universitárias com base nas recomendações, padrões e diretrizes da ALA e da IFLA para essa modalidade do serviço de referência de modo que esse manual auxilie os bibliotecários tanto do SIBIUFS, quanto das demais bibliotecas universitárias, na implementação do SRV, sua execução e manutenção envolvendo a medição da informação no serviço de referência em bibliotecas universitárias, para que haja nesse serviço a promoção dessa mediação com os usuários das bibliotecas do sistema, de modo a contribuir para a geração do conhecimento na universidade, além do atendimento das necessidades informacionais dos usuários e a apropriação da informação pelos mesmos.

## **5.1 A coleta de dados**

O modelo utilizado para coleta de dados foi submetido e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Sergipe (ANEXO A), trata-se de entrevista aplicada por meio da técnica de grupo focal *online* através da plataforma Meet do Google. Foram convidados para participação na entrevista a diretora do SIBIUFS, os seis bibliotecários gestores das bibliotecas setoriais do SIBIUFS e os dois gestores das divisões (DIPROT e DIALE) pertencentes a BICEN. O convite incluiu todos os 09 gestores do SIBIUFS pois eles compõem os conselhos consultivo e técnico desse sistema e, por isso, são responsáveis por todas as questões que envolvem os produtos e serviços oferecidos pelo sistema.

A técnica de grupo focal foi escolhida por se tratar de um dos métodos qualitativos que “se destacam em estudos nas relações sociais” sendo ela essencial para captar “a sinergia e

interação do grupo em relação ao tema ou assunto”, de acordo com Zagnelli *et al.* (2015, p. 37), apropriando-se ao escopo dessa pesquisa. Chiara (2005, p. 102) entende que “para entender o ser humano, em todas as suas dimensões, é preciso recorrer a técnicas de investigação apropriadas, entre as quais destacam-se os grupos de foco”.

Grupos de foco, grupo focal ou grupos de discussão podem ser definidos como uma técnica de discussão em pequenos grupos que representem uma comunidade (6 a 12 pessoas, geralmente), através da entrevista conduzida por um moderador, com o objetivo de analisar hipóteses por meio do debate de temas ou assuntos específicos, de maneira espontânea, de modo a revelar pela interação do grupo, suas crenças, atitudes e opiniões a respeito de produtos ou serviços, por exemplo.

Segundo Zagnelli *et al.* (2015, p. 39), uma das características do grupo focal está em sua abordagem qualitativa sendo o seu instrumento de coleta o roteiro de entrevista, podendo ser utilizado para o esclarecimento de diversas questões. Nessa pesquisa foi utilizada a técnica do grupo focal *online*, em virtude da pandemia vigente da Covid-19 que impossibilitou os encontros presenciais. Essa modalidade do grupo focal apresenta como vantagens a possibilidade da rápida coleta de dados, a conexão entre os participantes da coleta e o moderador a qualquer tempo e redução de custos como vantagens.

Como instrumento de coleta de dados, a entrevista foi realizada em 08 de setembro de 2020 e durou cerca de 90 minutos e contou com a presença de 06 dos 09 bibliotecários gestores do SIBIUFES, sendo que todos preencheram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido para participação na pesquisa. A eles foram relatados os objetivos da pesquisa e aplicado o roteiro de pesquisa (APÊNDICE A).

Após a coleta de dados a partir do grupo focal foi feita a transcrição das respostas com vistas a realização da análise de conteúdo, que tomou como base o método de Bardin (1977). A análise de conteúdo proposta por Bardin (2016) consiste num método para análise do discurso extremamente diversificado e aplicável a diferentes conteúdos, utilizando-se da dedução e da inferência, enquanto oscila entre a objetividade e a subjetividade, para verificar se há correspondência “entre as intuições ou hipóteses de partida e as interpretações definitivas” (BARDIN, 2016, p. 15). É, portanto, uma técnica de análise qualitativa dos resultados de uma pesquisa bastante utilizada nas ciências sociais, sendo sua função primordial o desvendar crítico (SANTOS, 2012).

Para Bardin (2016) a análise de conteúdo consiste num conjunto de técnicas que buscam realizar a análise do discurso utilizando para isso critérios de categorização dos elementos da pesquisa, entre os critérios utilizados pela autora estão o semântico (temas/assuntos), sintático (verbos, adjetivos) léxico (classificação das palavras de acordo com o sentido) e expressivo (diferenças da linguagem). O processo de categorização organiza-se em três etapas: a classificação, organização das mensagens; e o inventário.

A categorização permite ao pesquisador uma representação dos dados obtidos na pesquisa que podem ser analisados pela dedução e/ou inferência que busca investigar as causas a partir dos efeitos (BARDIN, 2016, p. 137). Para a interpretação dos dados é preciso que se faça uma conexão com o referencial teórico de modo a embasar e dar sentido à análise dos dados (SANTOS, 2012, 386).

## **5.2 Diagnóstico**

Esta seção tem por objetivo apresentar informações sobre o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Sergipe (SIBIUPS), sua criação, composição e funcionamento; sobre a Biblioteca Central Dom Luciano José Cabral Duarte, sua criação, composição e funcionamento como núcleo central das ações do SIBIUPS; e, por fim, apresentar informações sobre a Divisão de Apoio aos Leitores (DIALE), uma das divisões do SIBIUPS, sendo ela a responsável por gerenciar e efetivar as ações de apoio aos usuários da biblioteca.

### **5.2.1 Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Sergipe**

O Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Sergipe (SIBIUPS) foi implementado oficialmente em 26 de setembro de 2014 através da Resolução de número 49/2014 do Conselho Superior da Universidade (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE, 2014). Além de sua implementação, esse mesmo documento estabelece o Regimento Interno do SIBIUPS que rege o sistema de bibliotecas, delimitando sua natureza, finalidade, formação e organização.

O SIBIUPS é órgão suplementar ligado diretamente à Vice-Reitoria e que é formado pela Biblioteca Central, localizada na cidade universitária Prof. José Aloísio de Campos, na cidade de São Cristóvão, sendo essa a primeira biblioteca da instituição, e pelas bibliotecas dos demais campi da Universidade (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE, 2014). Assim, o SIBIUPS é formado pelas seguintes bibliotecas em seus respectivos campi:



- Biblioteca Central (BICEN), cidade universitária Prof. José Aluísio de Campos;
- Biblioteca Comunitária (BICOM), cidade universitária Prof. José Aloísio de Campos;
- Biblioteca da Saúde (BISAU), campus da Saúde Prof. João Cardoso do Nascimento Junior;
- Biblioteca do campus de Itabaiana (BICAMPI), campus Prof. Alberto Carvalho;
- Biblioteca do campus de Laranjeiras (BICAL), campus de Laranjeiras;
- Biblioteca do campus de Lagarto (BILAG), campus da saúde Prof. Antônio Garcia Filho;
- Biblioteca do campus do sertão (BISER), campus de Nossa Senhora da Glória.

Com essa formação, a finalidade do SIBIUFS é “desenvolver atividades de coleta, tratamento, armazenamento, recuperação e disseminação da informação, dando apoio aos programas de ensino, pesquisa e extensão” (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE, 2014, p. 2) da Universidade Federal de Sergipe.

Além disso, sua organização composta por Direção do SIBIUFS, Secretaria do SIBIUFS, Conselho Consultivo, Conselho Técnico, Divisões e Chefias, e Bibliotecas foi também pensada para que pudesse contribuir com o fim principal do sistema de bibliotecas e com a finalidade da UFS.

São objetivos principais do SIBIUFS (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE, 2014, p. 2):

Reunir, organizar, armazenar, preservar, divulgar e manter atualizado o acervo do SIBIUFS;  
 Oferecer serviços bibliográficos e de informação para apoio dos programas de graduação, pós-graduação, pesquisa e extensão;  
 Integrar-se a sistemas nacionais e internacionais de informação, permitindo o acesso à produção científica internacional e à divulgação da produção gerada pela Universidade;  
 Atuar como fiel depositária da produção científica e/ou literária gerada pela UFS.

Cabe a todos os gestores das bibliotecas, juntamente à equipe técnica, zelar pelo cumprimento de ações que estejam voltadas ao cumprimento desses objetivos.

O SIBIUFS possui, por regimento, quatro divisões: Divisão de Desenvolvimento de Coleções (DIDEC), Divisão de Tecnologia da Informação (DITEC), Divisão de Processamento Técnico (DIPROT) e Divisão de Apoio aos Leitores (DIALE) (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE, 2014). Porém, apenas duas divisões estão ativas

e funcionando na atualidade, sendo elas a DIPROT e a DIALE. Essas divisões agregam as competências das divisões inativas, DITEC está incorporada à DIALE e a DIDEC está incorporada à DIPROT.

Nos seus cinco primeiros anos de implementação, o SIBIUFS conseguiu cumprir alguns de seus objetivos tais como (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE, 2014, p. 2):

Estabelecer política de formação e de desenvolvimento do material bibliográfico: objetivo cumprido através da Resolução 04/2015/CONEPE que estabelece a Política de Desenvolvimento de Coleções do Sistema de Bibliotecas da UFS;

Efetuar os registros para assegurar o controle bibliográfico: objetivo que vem sendo cumprido diariamente pela equipe técnica da DIPROT, no setor de aquisição, através da utilização do sistema de gestão de bibliotecas PERGAMUM. Esse objetivo é competência da DIDEC, divisão que ainda não foi efetivamente implementada;

Atuar como fiel depositária da produção científica e/ou literária da UFS: objetivo que vem sendo cumprido pela Documentação Sergipana, setor da DIPROT que recebe, trata e divulga a produção científica da universidade e também pelo Repositório Institucional da UFS (RIUFS).

Ao todo, o acervo de todas as bibliotecas pertencentes ao SIBIUFS atinge o quantitativo de 68.661(sessenta e oito mil, seiscentos e sessenta e um) títulos e 214.392 (duzentos e catorze mil, trezentos e noventa e dois) exemplares, considerando-se apenas os livros (SIBIUFS, 2019). Além de livros, o SIBIUFS conta com um acervo físico de periódicos que contabilizam ao todo 3.207 (três mil, duzentos e sete) títulos e 93.479 (noventa e três mil, quatrocentos e setenta e nove) exemplares (SIBIUFS, 2019).

Possui, ainda, um acervo denominado Documentação Sergipana<sup>1</sup>, que é constituído por trabalhos de conclusão de curso da graduação (até 2014), dissertações e teses dos programas de pós-graduação, totalizando 9.447 (nove mil, quatrocentos e quarenta e sete) títulos e 10254 (dez mil, duzentos e cinquenta e quatro) exemplares, caracterizando-se como depositário da produção científica dos cursos de graduação e dos programas de pós-graduação de toda a universidade, além de aproximadamente 1000 títulos de autores sergipanos.

Além disso, a BICEN conta com acesso a bases de dados *on-line*<sup>2</sup> através de convênio com a plataforma CAPES e um acervo de *e-books*<sup>3</sup> das coleções: *Springer*, com aproximadamente 29 (vinte e nove) mil livros de diversas áreas do conhecimento; *Atheneu*, com aproximadamente 361 (trezentos e sessenta e um) livros na área da saúde; *OVID*, com

<sup>1</sup> Disponível em: [http://bibliotecas.ufs.br/uploads/page\\_attach/path/7876/DadosAcervo-2019.pdf](http://bibliotecas.ufs.br/uploads/page_attach/path/7876/DadosAcervo-2019.pdf) acesso em: 20 out. 2019.

<sup>2</sup> Disponível em: <http://bibliotecas.ufs.br/pagina/1150> acesso em: 20 out. 2019.

<sup>3</sup> Disponível em: <http://bibliotecas.ufs.br/pagina/11654> acesso em: 20 out. 2019.

aproximadamente 344 (trezentos e quarenta e quatro) títulos na área também da saúde; e com a coleção da *EBSCO host* com aproximadamente 160 (cento e sessenta) mil títulos também em diversas áreas do conhecimento.

Em 2017, foi instituído e disponibilizado o Repositório Institucional da UFS (RIUFS). Esse portal tem como objetivo “armazenar, preservar, organizar e disseminar amplamente o conhecimento desenvolvido pelos diversos setores acadêmicos e administrativos que integram a Universidade Federal de Sergipe”. (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE, 2017). Assim, o RIUFS passou a atuar como biblioteca virtual depositária e disseminadora do conhecimento da instituição.

A biblioteca também disponibiliza aos usuários coleções de acesso aberto<sup>4</sup>: Coleção Educadores, pertencente ao Ministério da Educação (MEC); *Science Direct*, pertencente a editora *Elsevier*; ao *Directory of Open Access Books* (DOAB), pertencente a Biblioteca Nacional de Haia; livros completos da Editora do Ministério da Saúde; e aos livros publicados pela *SciELO*. Além de acesso à Biblioteca Virtual de Teses e Dissertações (BDTD) da UFS e das demais universidades do país e, ainda, às normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

O lócus dessa pesquisa é, portanto, a BICEN e mais especificamente a Divisão de Apoio aos Leitores pois, numa visão ideal de biblioteca universitária, seria ela a responsável pelo Serviço de Referência no SIBIUFS. Todas as divisões e chefias estão localizadas na Biblioteca Central e prestam auxílio às bibliotecas dos demais campi.

Todos os dados quantitativos foram obtidos por meio de relatórios estatísticos do sistema de gerenciamento de bibliotecas PERGAMUM e também por informações publicadas no site da SIBIUFS e serão anexados ao final da pesquisa.

### 5.2.2 Biblioteca Central Dom Luciano José Cabral Duarte

A Biblioteca Central Dom Luciano Cabral Duarte, mais conhecida como BICEN, faz parte do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Sergipe (SIBIUFS) e está localizada no campus Prof. José Aloisio de Campos, na cidade de São Cristóvão em Sergipe.

Sua fundação data de 1979 através da Resolução de nº 11 do ano de 1979 do Conselho Superior (CONSU) da universidade (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE, 1979). Essa resolução foi aprovada com a finalidade de promover a incorporação de todas as

---

<sup>4</sup> Disponível em: <http://bibliotecas.ufs.br/pagina/1923> acesso em: 20 out. 2019.

bibliotecas até então existentes nas faculdades isoladas (bibliotecas dos cursos de educação superior em Ciências Econômicas, curso superior em Química, curso superior em Filosofia, curso superior em Ciências Médicas, entre outros) quando da criação do Campus universitário onde a Universidade se localiza até os dias atuais (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE, 1979).

Todos os acervos foram incorporados em um só espaço e, assim, nasceu a Biblioteca Central da Universidade Federal de Sergipe. Desde a sua criação, a BICEN atua como núcleo central de tratamento técnico da informação da universidade, preservando e disseminando a informação com o objetivo de apoiar as atividades de ensino, pesquisa e extensão da universidade em todos os seus campi.

Em 1995 a BICEN deu início à automação de seus serviços, passando por diferentes sistemas até chegar ao Sistema PERGAMUM em 2007. Mesmo antes das bibliotecas existentes formarem o sistema de bibliotecas da UFS em 2014, todos os sistemas de automação eram compartilhados por elas (SIBIUFS, 2018).

A BICEN tem como missão, que também é compartilhada pelas demais bibliotecas do sistema,

gerenciar e disponibilizar informações nos mais variados tipos de suportes à comunidade universitária e à sociedade com o objetivo de preservar e disseminar o conhecimento, contribuindo para a formação profissional, a prática da pesquisa e a consciência social, através de uma gestão de excelência, de valorização de colaboradores e de parceiros (SIBIUFS, 2018).

Seu público é formado por estudantes dos cursos de graduação e pós-graduação da Universidade Federal de Sergipe, técnicos administrativos e professores efetivos, voluntários e aposentados do quadro desta universidade, além da comunidade em geral.

Seu acervo é composto por todas as áreas do conhecimento e alcança o quantitativo de 27.022 (vinte e sete mil e vinte dois) títulos de livros, sendo 90.033 (noventa mil e trinta e três) exemplares. Oferece ainda, um acervo físico de títulos de periódicos que somam 1185 (um mil, cento e oitenta e cinco) títulos e 14863 (catorze mil, oitocentos e sessenta e três) exemplares. Além, do acesso virtual a coleção de Periódicos da CAPES.

É na BICEN que o tratamento técnico da informação é realizado, dos títulos adquiridos por meio de compra, e enviado para as bibliotecas setoriais pertencentes ao sistema de bibliotecas. Também é na BICEN que se encontra a maior parte do acervo físico da produção científica dos programas de pós-graduação da universidade, pois grande parte dos cursos de pós-graduação concentram-se no campus Prof. José Aloísio de Campos (Campus São Cristóvão).

Em sua estrutura organizacional e espaço físico, a BICEN abriga a Direção da BICEN e do SIBIUFS, secretaria do SIBIUFS, as Divisões de Processamento Técnico (DIPROT) e de Apoio aos Leitores (DIALE) e seus setores, além de auditório e galeria para promoção de eventos do próprio sistema de bibliotecas e dos demais setores da universidade.

No dia 22 de novembro do ano de 2018 a BICEN recebeu o nome de Biblioteca Central Dom Luciano José Cabral Duarte, em homenagem ao arcebispo emérito da cidade de Aracaju, por ele ter sido um dos fundadores da UFS, sendo ele professor e o primeiro diretor da Faculdade Católica de Filosofia de Sergipe. A partir dessa faculdade, e em conjunto juntamente com outros cursos de nível superior existentes em Sergipe à década de 1968, foi criada a UFS. Dom Luciano foi também o primeiro presidente do Conselho Diretor da Universidade (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE, 2018).

Em 40 (quarenta) anos de história da BICEN é instigante perceber que essa unidade informacional não possui um Serviço de Referência, conforme se preconiza na estruturação de uma biblioteca universitária, serviço esse que é capaz de promover a mediação da informação para os usuários da unidade, processo tão importante na formação de usuários leitores e competentes em informação no ambiente universitário como um todo.

É importante salientar que a Biblioteca Central, por estar no centro do Sistema de Bibliotecas da UFS, serve como modelo em termos de programas, produtos e serviços ofertados pelas demais bibliotecas do SIBIUFS, exercendo, assim, um papel fundamental na caracterização do próprio sistema para a implementação de melhorias que visem aumentar o acesso e o uso da informação pelos membros da comunidade acadêmica.

### 5.2.3 Divisão de Apoio aos Leitores

A Divisão de Apoio aos Leitores (DIALE) consiste em uma das divisões mais antigas da Biblioteca Central, juntamente com a Divisão de Processamento Técnico (DIPROT). Ambas foram criadas pela Resolução N. 11 de 1979 aprovada pelo Conselho Superior da Universidade (CONSU), a partir da aprovação do Regimento Interno e da criação da BICEN (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE, 1979).

Compete à DIALE orientar os leitores na busca e utilização dos recursos informacionais, além de cumprir e fazer cumprir as normas referentes ao serviço de empréstimo dos materiais e também organizar o material audiovisual. Desde sua criação, a DIALE atua no apoio às demandas dos usuários da instituição e na organização e manutenção do acervo de

livros e periódicos da BICEN, além de coordenar os serviços de circulação dos materiais informacionais.

Em 2014, com a aprovação da Resolução nº 49/2014/CONSU (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE, 2014, p. 6), a DIALE passou a ter as seguintes competências:

Planejar, coordenar e executar os serviços de circulação, empréstimo, referência, periódicos, multimeios e coleções especiais;  
 Propor políticas e campanhas de preservação dos acervos e recursos informacionais;  
 Coordenar e manter serviços e atividades voltados para as pessoas com necessidades especiais (espaço acessibilidade);  
 Preparar as listas de desbaste e descarte do acervo informacional;  
 Gerenciar a base de dados dos usuários da Universidade migrados para SIBIUFS;  
 Elaborar estatística de frequência e serviços de atendimento ao usuário;  
 Realizar a divulgação das coleções e dos serviços oferecidos pela biblioteca, por meio de boletins, catálogos e outros mecanismos de comunicação;  
**Prestar serviço de referência.** (grifo nosso).

Apesar de listar o Serviço de Referência como uma das competências da DIALE, a resolução não traz nenhuma outra informação sobre a caracterização desse serviço, nem quais ações fariam parte dele. Também não existe nenhum documento nos arquivos do SIBIUFS que contenham essas informações.

Em sua estrutura, a DIALE possui algumas ações que se aproximam de ações de um Serviço de Referência ativo e efetivo, ainda que de modo tímido e pontual, que não contempla ou sequer atende às necessidades da comunidade acadêmica. Hoje, através dessas ações, a DIALE consegue atender as demandas dos poucos usuários que sabem da sua existência e buscam explorar o seu potencial. Essas ações não estão definidas nem registradas em documento institucional, porém, podem ser observadas no fazer diário da divisão.

Ações como treinamento em Base de Dados, serviço de Comutação Bibliográfica (COMUT) e pesquisa bibliográfica têm sido pouco utilizadas pois carecem de divulgação e principalmente, de pessoal para executá-los. Atualmente, a DIALE conta com apenas 5 (cinco) bibliotecários, sendo que um deles exerce a função de gestor da divisão.

A equipe que compõe a DIALE possui, além dos 5 (cinco) bibliotecários, 11 (onze) auxiliares administrativos terceirizados que atuam no atendimento e prestação dos serviços de circulação de materiais da biblioteca (empréstimo, renovação, reservas e devoluções), esses auxiliares se revezam entre os três turnos de atendimento (manhã, tarde e noite) da Divisão.

Além desses auxiliares administrativos, a DIALE conta ainda com um revisor, um transcritor em Braille, um intérprete e tradutor da Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) e um assistente em administração que atuam no setor de Acessibilidade geridos também pela DIALE.

Esse setor não conta com bibliotecário para atender exclusivamente ao público-alvo desse espaço. No quadro de servidores que compõem a DIALE há de se considerar, ainda, dois auxiliares em administração, um assistente em administração e um servidor contínuo que prestam auxílio, juntamente aos demais colaboradores acima citados, às ações dos bibliotecários da divisão, como verificado no quadro 22:

**Quadro 22** – Funcionários x setores da DIALE.

	SETORES DA DIALE				
	Acessibilidade	Sala da Gestão	Balcão e Acervo de Circulação	Periódicos	Repositório Institucional (RIUFS)
Servidor contínuo	X	X	01	X	X
Colaboradores Terceirizados	X	X	10	X	X
Auxiliar em Administração	X	01	X	X	01
Assistente em Administração	01	01	X	X	X
Revisor de Braile	01	X	X	X	X
Transcritor de Braile	01	X	X	X	X
Intérprete e Tradutor de LIBRAS	01	X	X	X	X
Bibliotecários	X	02	X	02	01

Fonte: elaborado pela autora com base em informações disponíveis na DIALE (2019)

Esses servidores e colaboradores encontram-se em salas por todo andar térreo da BICEN e ainda em uma sala no andar superior que comporta o Repositório Institucional da UFS (RIUFS), compondo assim a estrutura física da DIALE, como mostram as figuras 11 a 15 abaixo, onde a seta amarela indica a entrada da DIALE (figuras 11 e 12):

**Figura 11** – Área de circulação e balcão de atendimento



Fonte: registrado pela autora (2019).



**Figura 12 – Área de circulação e terminal de consulta ao catálogo**



Fonte: registrado pela autora (2019).

**Figura 13 – Espaço Acessibilidade**



Fonte: registrado pela autora (2019).

**Figura 14 – Área de estudo e Acervo de periódicos**



Fonte: registrado pela autora (2019).

**Figura 15 – Acervo Geral da BICEN**



Fonte: registrado pela autora (2019).



Como é possível perceber, não existe na DIALE um setor específico para o Serviço de Referência, nem pessoal designado para isso. As poucas ações que se aproximam do Serviço de Referência são executadas pela equipe existente, nos espaços disponíveis, com os recursos disponíveis para isso. Assim, com base nas informações citadas, realizou-se a análise SWOT da DIALE, pois é ela o lócus dessa pesquisa. A análise SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities e Threats*) é um modelo de análise das organizações, que surge na Administração, sendo por ela bastante utilizado, que busca analisar as Forças, Fraquezas, Ameaças e Oportunidades, comumente conhecido como matriz FOFA.

De acordo com Martins (2007), essa análise está focada no planejamento estratégico e no marketing da organização, pois permite, a partir do cruzamento dos dados, a elaboração dos caminhos e estratégias a serem seguidos. Silva *et al.* (2011) entendem que o diagnóstico situacional, a partir da análise SWOT, é de fundamental importância para a organização, sendo uma ferramenta essencial para que se tenha a “visão clara e objetiva sobre quais são suas forças e fraquezas no ambiente interno e suas oportunidades e ameaças no ambiente externo” de modo que seja possível utilizar essas informações para melhorar o desempenho organizacional. O quadro 23 apresenta a matriz elaborada a partir do diagnóstico situacional elaborado junto aos gestores da BICEN:

**Quadro 23 – Matriz SWOT da DIALE/UFS**

AMBIENTE INTERNO	FORÇAS	FRAQUEZAS
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acesso a diferentes fontes de informação (acervo físico, base de dados, e-books);</li> <li>• sistema automatizado (PERGAMUM);</li> <li>• proximidade aos órgãos superiores da UFS (Vice-reitoria).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausência do serviço de referência;</li> <li>• localização pouco visível ao usuário;</li> <li>• pessoal sem treinamento específico para atuar no serviço de referência;</li> <li>• carga horária dos servidores reduzida (6h/dia);</li> <li>• resistência a mudanças;</li> <li>• pouco conhecimento dos usuários quanto aos serviços oferecidos.</li> </ul>
AMBIENTE EXTERNO	OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expansão do uso de redes e mídias sociais;</li> <li>• evolução das TIC;</li> <li>• parcerias com outras unidades informacionais e instituições para capacitação e aprimoramento do pessoal.</li> <li>• início de ensino remoto, liberado pelo MEC, decorrente da pandemia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• corte nos recursos da universidade pelo Ministério da Educação (MEC);</li> <li>• autonomia dos jovens no acesso à informação;</li> <li>• impossibilidade de contratação de pessoal.</li> </ul>

Fonte: elaborado pela autora (2019).

No quadro 23 verificam-se as forças, oportunidades, fraquezas e ameaças identificadas por meio de observação da Divisão de Apoio aos Leitores da Biblioteca Central da UFS, onde forças e fraquezas dizem respeito às características internas da unidade informacional e ameaças e oportunidades às características externas, não podendo a unidade informacional controlá-las ou extingui-las.

Verifica-se que a DIALE possui acesso a diferentes fontes de informação; conta com um software para gestão automatizada de bibliotecas; além de acesso direto aos órgãos superiores da UFS, por ser a BICEN órgão suplementar da universidade, sendo essas suas principais forças. Como fraquezas, porém, a DIALE apresenta uma localização de difícil acesso aos usuários; ausência de treinamento específico da equipe para que possam atuar no Serviço de Referência; a carga horária reduzida dos servidores, o que reduz o tempo de atendimento dos bibliotecários, em alguns casos; forte resistência a mudanças; pouco conhecimento dos usuários quanto aos serviços oferecidos pela divisão.

Entre as oportunidades para a DIALE elencam-se a possibilidade de expansão do uso das redes e mídias sociais; a evolução constante das tecnologias da informação e comunicação; a possibilidade de parcerias com outras instituições e unidades informacionais para capacitação e aprimoramento do pessoal; além da inserção nas atividades remotas, impostas pela pandemia. Em contrapartida, como ameaças destacam-se os cortes nos recursos efetuados pelo Ministério da Educação; a impossibilidade de contratação de pessoal, para expansão dos serviços; e a autonomia dos jovens no acesso à informação, muitas vezes ignorando as vantagens e utilidades oferecidos pela biblioteca.

## 6 RESULTADOS DA INTERVENÇÃO E DISCUSSÃO

Os resultados da intervenção apresentados a seguir foram analisados a partir das respostas obtidas em entrevista aplicada aos gestores do SIBIUFS conforme explicado na metodologia. A entrevista durou 90 min e a análise das respostas dos entrevistados foi feita utilizando-se o conjunto de instrumentos metodológicos denominados análise de conteúdo e propostos por Bardin (2016), além das etapas do *design thinking*.

Assim, tendo como base esses instrumentos da análise de conteúdo de Bardin (2016), as respostas obtidas na entrevista foram categorizadas de acordo com a semântica das questões, resultando em três temáticas: **serviços em Bibliotecas Universitárias**, dividindo-se entre os oferecidos e desejados pelo objeto da pesquisa; **Serviço de Referência Virtual**, dividindo-se entre a existência, fatores que favorecem e impedem a criação desse serviço, capacitação profissional e recursos tecnológicos necessários para criação; e, por fim, a **Mediação da Informação** junto ao usuário na biblioteca universitária, dividindo-se entre a importância e percepção do bibliotecário.

Em relação ao *design thinking*, as questões elaboradas e submetidas para resposta do grupo focal contemplaram três etapas dessa metodologia: a empatia, a definição e a ideação todas com o propósito de auxiliar na resposta ao problema de pesquisa e no alcance dos objetivos da mesma. Além dos resultados obtidos na coleta de dados, foi realizado ainda um plano de ação para a implementação do SRV nas bibliotecas universitárias.

### 6.1 Resultados obtidos utilizando a análise de conteúdo

A seguir são apresentados os resultados obtidos utilizando-se a técnica qualitativa de análise de dados, a análise de conteúdo. Através da categorização semântica, proposta por essa análise, chega-se a três temáticas distintas. Cada temática é analisada objetivamente e subjetivamente, através da dedução e inferência.

#### 6.1.1 Serviços em Bibliotecas Universitárias

Como primeira temática decorrente da categorização da entrevista tem-se: os serviços em bibliotecas universitárias. Através do roteiro aplicado na entrevista, e das respostas das gestoras participantes, foi possível identificar os serviços ofertados nas bibliotecas e desejados por elas.

Entre os serviços oferecidos informados na entrevista estão os treinamentos em bases de dados e em normalização de documentos; atendimento presencial e remoto; e auxílio bibliográfico; conforme indicado a seguir:

Focamos nos treinamentos, em especial os do Portal de Periódicos da CAPES. (Gestora A)

Atendimento presencial, auxílio ao aluno para encontrar o que precisa, quanto aos treinamentos em base de dados e ABNT, os alunos são redirecionados aos treinamentos que ocorrem na BILAG e na BICEN. (Gestora B)

Auxílio na pesquisa de assunto dos alunos, não efetuamos treinamentos. (Gestora C)

Atendimento presencial e remoto, inclusive de pesquisadores de fora da UFS; levantamento bibliográfico; treinamento de ABNT, treinamentos de base de dados são redirecionados a BICEN. (Gestora D)

Além desses serviços, sabe-se, através do site do SIBIUFES, que as bibliotecas oferecem ainda serviços como empréstimo, devolução e renovação de materiais informacionais; emissão de nada consta; ficha catalográfica; comutação bibliográfica; acessibilidade; e visitas orientadas (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE, 2019). Assim, as bibliotecas oferecem como serviços: atendimento ao usuário (empréstimo, devolução, renovação e pesquisa); auxílio nas buscas físicas nos acervos das bibliotecas; treinamento em base de dados (oferecido somente por duas das sete bibliotecas); levantamento bibliográfico (através de solicitação via sistema Pergamum ou solicitação pessoal); treinamentos nas normas da ABNT (oferecido apenas por duas bibliotecas, das sete que compõem o SIBIUFES); emissão de nada consta; elaboração de fichas catalográficas; e visitas orientadas (mediante agendamento).

Esses serviços, porém, não são oferecidos por todas as bibliotecas da UFS, como evidenciado na fala das entrevistadas. A BICEN, como núcleo central do SIBIUFES, seria a única biblioteca a oferecer grande parte desses serviços (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE, 2014). Sendo que grande parte deles, com exceção da elaboração de fichas catalográficas, corresponderiam a ações do Serviço de Referência, todavia, percebe-se que se tratam de ações pontuais que não abarcam todo o escopo desse serviço tal qual indicado por Figueiredo (1991), Almeida Júnior (2003) e Accart (2012).

Segundo esses autores são ações ou serviços primários e essenciais do Serviço de Referência:

- atendimento personalizado ao usuário, presencial ou à distância;
- organização e manutenção da coleção de referência;
- levantamento bibliográfico das necessidades informacionais relatadas pelos usuários;
- disseminação seletiva da informação baseada nas preferências dos usuários;
- serviços de alerta presenciais e virtuais;

- treinamento para acesso das coleções físicas e *on-line*;
- treinamento de técnicas de pesquisa;
- treinamento para uso do acervo e acesso ao catálogo das bibliotecas;
- auxílio na normalização dos trabalhos acadêmicos;
- fornecer opções de acesso aos acervos de outras instituições, através de empréstimo entre bibliotecas ou comutação bibliográfica;
- marketing das ações exercidas pelo Serviço de Referência.

Para Figueiredo (1991), Almeida Júnior (2003) e Accart (2012), um serviço de referência eficaz e de qualidade, capaz de promover a mediação da informação com seus usuários, que atenda às suas necessidades informacionais, não só contempla essas ações, como também as exerce de forma exaustiva. Atendimento personalizado ao usuário, presencial ou a distância; organização e manutenção do acervo de referência; disseminação seletiva da informação; serviços de alerta presenciais ou virtuais; treinamentos de técnicas de pesquisa; auxílio na normalização de trabalhos acadêmicos; e marketing das ações exercidas pelo Serviço de Referência não foram citados pelas entrevistadas nem identificados na pesquisa documental.

Através do roteiro aplicado na entrevista foi possível também identificar quais os serviços desejados pelas entrevistadas. Para elas, a necessidade maior envolve a padronização do Serviço de Referência Virtual, como pode ser visto a seguir:

O serviço de referência virtual passou a ser oferecido com a pandemia, mas sem qualquer normativa ou padronização, está sendo feito de acordo com a demanda. [...] A padronização desse serviço será de grande valor para o nosso sistema de bibliotecas. (Gestora A)

O serviço de referência virtual está funcionando graças a pandemia, claro que ainda sem qualquer padronização, mas creio que tem funcionado. (Gestora B)

Não há padrão, normas, regras, documento, guia ou manual para o serviço de referência no SIBIUFs, nem presencial, nem virtual. Porém, o serviço é oferecido. (Gestora C)

Algumas ações remotas já são realizadas, mas não há normas ou padrões estabelecidos. (Gestora D)

Assim, foi possível perceber o anseio das gestoras entrevistadas pela padronização do Serviço de Referência Virtual no SIBIUFs, já que algumas ações pontuais, em meio virtual, passaram a ser oferecidas em decorrência da pandemia da Covid-19 iniciada em março de 2020 no Brasil, quando as bibliotecas foram obrigadas a explorar ainda mais o ambiente virtual. Diante disso, o SIBIUFs começou, ainda que timidamente e sem seguir maiores diretrizes ou recomendações das associações profissionais da área e, ainda, sem qualquer padronização, a exercer essas ações no meio virtual, sendo necessária, segundo as entrevistadas, a padronização

e correta implementação do SRV para que todas as bibliotecas consigam executá-lo com qualidade.

Em suas falas, as entrevistadas também esclareceram que os serviços ofertados pelas bibliotecas ocorrem de acordo com a realidade de cada biblioteca (acesso a TIC, disponibilidade de pessoal e demanda dos usuários). Além disso, não seguem nenhum padrão em sua execução, não há regulamento, manual ou regimento que norteie as ações executadas ou instituem os serviços. O quadro 24 traz uma síntese das informações acima:

**Quadro 24 – Serviços em Bibliotecas Universitárias**

<b>SERVIÇOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS</b>		
<b>OFERTADOS</b>	<b>DESEJADOS</b>	<b>NÃO RELATADOS NA ENTREVISTA, MAS INFORMADOS NO SITE DO SIBIUFES.</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atendimento aos usuários (empréstimo, devolução, renovação e pesquisa);</li> <li>- Auxílio nas buscas nos acervos das bibliotecas;</li> <li>- Treinamentos em bases de dados;</li> <li>- Levantamento bibliográfico;</li> <li>- Treinamento das normas ABNT.</li> </ul>	SRV padronizado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ficha catalográfica (disponível para os alunos dos cursos de pós-graduação oferecidos pela UFS);</li> <li>- Acessibilidade (impressão em Braille, acesso a TIC de uso específico para deficientes visuais, audiodescrição de itens informacionais, acervo em braille, etc.);</li> <li>- COMUT (Comutação bibliográfica);</li> <li>- Visitas orientadas.</li> </ul>

Fonte: elaborado pela autora baseado na entrevista e no site do SIBIUFES (2020).

Com base no exposto acima, fica evidente que as ações desenvolvidas pelas bibliotecas do SIBIUFES ocorrem de forma pontual, não apresentando até o momento documento institucional que defina, padronize e estabeleça um SRV e seu modo de execução, não havendo também plano de ação conjunto para todas as bibliotecas do sistema, o que acarreta em diferentes maneiras de efetuar o serviço num mesmo sistema de bibliotecas. Apesar de já possuir seis anos desde a implantação do SIBIUFES, a ausência desses documentos institucionais leva a inferir que, até o momento, a implantação desse serviço não foi uma prioridade no SIBIUFES, mesmo havendo diretrizes, recomendações e padrões da área disponíveis para isso.

#### 6.1.2 Serviço de Referência Virtual

O SRV, foco desta pesquisa, aparece como segunda temática decorrente da categorização da análise de conteúdo. Essa temática aparece aqui dividida entre a existência, as oportunidades, ameaças, capacitação profissional, recursos tecnológicos e espaço/layout

disponíveis e necessários para implementação e execução desse serviço. Para alcançar o resultado proposto foram feitos os seguintes questionamentos, a saber: **A biblioteca de vocês possui um serviço de referência, quer presencial ou virtual?**

Fazemos o atendimento presencial no DIALE, não é o ideal, porém depende também da postura do público, pois os alunos não buscam o serviço, não utilizam muito. Nossos serviços funcionam de forma presencial, porém com a pandemia sentimos a necessidade do virtual, acredito que assim a referência terá uma procura muito grande, como não acontece com o presencial”. “O pesquisador consegue fazer sozinho a sua pesquisa”. “O perfil do usuário da UFS não condiz com usuários do SR”. “A estrutura como foi montada a BICEN não colabora para a busca do usuário pelo SR”. “O virtual tivemos que fazer por conta da pandemia, mas nunca colocamos no papel o como fazer, ele foi acontecendo” “Acredito que uma vez estruturado o SRV será bem mais utilizado que o presencial. (Gestora A)

Não há procura dos usuários por ajuda”. “O serviço existe, a questão é que o serviço não é procurado”. “A pandemia ajudou para que nos atentássemos ao serviço digital”. “O serviço de referência existe, apesar da ausência do setor de referência e do perfil do aluno que não procura o serviço”. “Não existir um setor com esse nome faz com que os usuários não percebam o serviço”. “Possuir um único bibliotecário dificulta a criação do setor de referência”. (Gestora B)

Os alunos não buscam o serviço de referência”. “O serviço de referência presencial não é feito pela ausência de bibliotecários, apenas 1 para toda a biblioteca setorial”. “Não ocorre o SR presencial”. “Não existe um setor de referência, com normas, com passo a passo do processo, com manual, um serviço implantado, mas o serviço é oferecido. (Gestora B)

Não ter o setor de referência implica na não procura pelos alunos”. “A procura é muito pouca, feita por aqueles que conhecem o serviço”. “Com a pandemia surgiu a necessidade de estruturar o SRV, que é oferecido pontualmente. (Gestora D)

O setor de referência não existe na unidade porque só existe uma bibliotecária para todas as funções da biblioteca, porém o auxílio é realizado, principalmente em relação às buscas nos acervos”. (Gestora E)

O serviço existe, porém diluído em algumas unidades (gestora F).

As entrevistadas foram unânimes em afirmar a existência do serviço de referência presencial, em sua forma mais tradicional. Porém, ressaltaram em suas falas aspectos importantes, tais como:

- o serviço de referência presencial é oferecido, mas não é o ideal, pois não há estrutura física para o mesmo na maioria das bibliotecas do sistema, implicando na inexistência de setor físico para suportar suas ações;
- o serviço de referência presencial é oferecido, mas grande parte das bibliotecas não dispõe de pessoal para sua execução;
- o serviço de referência presencial é oferecido, mas não possui documento institucional que o normatize, padronize e traga informações sobre seu escopo e execução à equipe de referência;

- o serviço de referência presencial é oferecido, mas não há plano de ação conjunto para todas as bibliotecas, cada uma faz aquilo que pode fazer e pensa ser o aconselhável para atender aos seus usuários.

As entrevistadas relataram: ausência do espaço físico destinado ao setor de referência; ausência de pessoal em grande parte das bibliotecas; ausência de documento que institua o serviço e o oriente; e ausência de plano de ação para o serviço de referência do SIBIUFS. Apesar das entrevistadas afirmarem que o serviço de referência existe e é ofertado em sua modalidade tradicional, a presencial, nota-se que na verdade as bibliotecas da UFS oferecem apenas ações que se aproximam daquelas oferecidas pelo serviço de referência, pois são oferecidas de forma parcial, incompleta.

Conforme afirmam Grogan (2001) e Accart (2012), um serviço de referência geralmente corresponde a um espaço físico denominado setor de referência que conta com equipe especializada e recursos tecnológicos para atendimento personalizado aos usuários da biblioteca por meio de ações de referência, em sua modalidade tradicional. Essas ações englobam desde o atendimento personalizado ao usuário, até o marketing do serviço de referência, esse último essencial para divulgação do serviço aos usuários.

Em sua modalidade virtual, o serviço de referência é aquele que disponibiliza aos usuários os meios de contato direto, quer síncrono ou assíncrono, com a equipe especializada de referência, equipe essa que executa as ações de referência também no meio virtual. (ACCART, 2012). As ações de referência da modalidade virtual correspondem às mesmas executadas em meio físico, presencial.

Percebe-se que não há estrutura física para o serviço de referência nas bibliotecas do SIBIUFS, além disso, não existe pessoal suficiente, na maioria das bibliotecas para executar esse serviço. Não há também normas, padrões, guias, manuais, documentos institucionais que definam e orientem esse serviço, bem como institua sua missão, objetivos e normas, apesar do mesmo constar como uma das competências da DIALE (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE, 2014).

Por não haver setor físico e estrutura organizacional, a comunidade acadêmica desconhece que as ações pontuais executadas e diluídas entre as bibliotecas do SIBIUFS fazem parte do escopo desse serviço e, por desconhecerem essas ações, tornam-se pouco demandadas pela comunidade. Essa ausência de demanda evidencia não só a inexistência do serviço de referência em si, cujas ações voltadas para o marketing servem para fazer conhecida da comunidade o serviço e sua atuação (FIGUEIREDO, 1991), mas também, o baixo alcance e



impacto das poucas ações realizadas pelas bibliotecas da UFS até o momento devido à falta de um plano de ação conjunto entre elas.

Durante a entrevista foi possível perceber, também, que parte das entrevistadas parece desconhecer a real definição e missão do serviço de referência. Como Grogan (2001) afirma, esse serviço deve se fazer conhecido do usuário, permitindo que chegue até ele, através da mediação da informação, informações que nem ele mesmo sabe que necessita, refutando a afirmação de que o usuário seria então autossuficiente, não necessitando da mediação do bibliotecário em sua busca por informação. Além disso, cabe ao serviço de referência, por meio de suas ações que promovam a mediação da informação, a transposição de barreiras na interação entre bibliotecário e usuário em sua busca por informação, conforme Almeida Júnior (2003).

Em relação ao serviço de referência virtual, as respostas também foram similares, salientando o fato de que algumas ações desse serviço passaram a ser oferecidas de maneira pontual, diluída a partir do advento da pandemia da covid-19 em março de 2020 no Brasil. Devido à impossibilidade de realização dos serviços de forma presencial, as bibliotecas do SIBIUFFS passaram a oferecer, através de seu perfil oficial no *instagram*, informações como dicas de entretenimento (filmes, leituras e programas); *lives* multidisciplinares (com profissionais da informação, da saúde e da educação) com diferentes temáticas; post informativos sobre *fake news*; informes sobre treinamentos *online* disponíveis e os serviços oferecidos pelo setor de acessibilidade.

Essas ações, porém, não são suficientes para caracterizar o serviço de referência virtual, pois, segundo Accart (2012) o serviço de referência virtual, também chamado de serviço de referência a distância, *online* ou remoto é aquele que busca responder a qualquer tempo e momento a pergunta dos usuários em busca de respostas que satisfaçam sua necessidade informacional e que seja realizado de modo remoto, virtual, em meio digital com o auxílio das TIC e comandado por um profissional especializado (ACCART, 2012). Segundo Macieira e Paiva (2007), o serviço de referência virtual é aquele que prioriza o atendimento ao usuário de forma imediata e que “se dá a partir da disponibilização da página da biblioteca na internet, onde o usuário poderá realizar suas pesquisas e contará com o auxílio do bibliotecário de referência”.

Para a ALA (2017) o serviço de referência virtual é aquele que ocorre em meio virtual, utilizando para isso as TIC que proporcionam a comunicação direta entre usuário e bibliotecário, e que busca atender as necessidades dos usuários através dos canais de comunicação como *chat*, *e-mail*, mensagens instantâneas de texto, entre outros e que oferece,

além do atendimento ao usuário de modo remoto, as mesmas ações tal qual o serviço presencial como auxílio bibliográfico, serviços de alerta, disseminação seletiva da informação, etc. Sendo, portanto, a principal característica do SRV o atendimento ao usuário de forma virtual, remota, *online*.

O serviço de referência virtual engloba as mesmas ações (desde o atendimento personalizado ao usuário em busca por informação, até o marketing para promoção desse serviço) que o presencial, de acordo com Accart (2012), tendo seu ambiente de ação no campo digital, remoto, a distância.

Quanto ao atendimento de caráter personalizado ao usuário, realizado de forma remota e virtual, qualquer que seja o recurso utilizado para isso, esse continua sendo solicitado apenas por aqueles que já têm conhecimento do mesmo, não havendo ampla divulgação nem de sua existência, nem dos meios para sua execução. As demais ações foram acontecendo de acordo com a necessidade, sem qualquer definição, padrão ou estruturação. Não contam, portanto, com plano de ação conjunto ou estrutura organizacional para a execução do serviço e sua implementação efetiva carece de padronização, assim como acontece com a modalidade presencial.

Ademais, as ações oferecidas hoje de maneira virtual surgiram como alternativa para a impossibilidade de execução das ações presenciais, não havendo informação ou planejamento para a manutenção dessa modalidade do serviço após o retorno das atividades presenciais da universidade. Ainda que essas ações tenham sido o marco dos esforços em empreender um SRV no SIBIUFES, elas não contemplam toda a comunidade acadêmica, o que dificulta a promoção da mediação da informação através desse serviço, não atendendo às reais necessidades informacionais desse público.

Ainda sobre o SRV, os questionamentos efetuados na entrevista possibilitaram identificar os fatores que impedem e favorecem a criação do SRV, além de aspectos da capacitação profissional e recursos tecnológicos necessários para criação desse serviço de referência nas bibliotecas do SIBIUFES.

Quanto aos fatores que favorecem ou podem favorecer a criação e oferta desse serviço, as entrevistadas declararam:

O atendimento se tornaria mais dinâmico. A estruturação do serviço virtual. A agilidade desse serviço e visibilidade da modalidade virtual. A organização do serviço tornará o mesmo mais dinâmico. (Gestora A)  
Os alunos estão cada dia mais inseridos e envolvidos com as mídias digitais. Maior comodidade para os usuários e segurança. (Gestora B)

Estabelecimento dos processos, a definição dos recursos tecnológicos que serão utilizados, bem como as ferramentas necessárias para ele e um projeto de implantação desse serviço. (Gestora C)

Padronizar o serviço para que seja ofertado de maneira uniforme e divulgar o serviço para que todos saibam que ele existe e está disponível. (Gestora D)

Padronização do serviço para que seja ofertado igualmente em todas as bibliotecas. (Gestora E)

A necessidade do serviço pela procura e pela atualização necessária devido a pandemia. (Gestora F)

Quanto aos fatores que impedem ou podem impedir a criação do SRV, as entrevistadas declararam:

Não há grandes impeditivos, talvez o problema de internet na instituição, a rede é um pouco problemática. Questões técnicas podem postergar a criação do serviço. Os recursos humanos não seriam um grande impeditivo, mas teriam que ser trabalhados, pois uma biblioteca maior poderia sanar o problema das menores. (Gestora A)

O que impedia era o contato com as TIC, modificado com a pandemia, onde fomos obrigados a sair da zona de conforto e migrar para o trabalho remoto. Fica complicado para as bibliotecas que tem apenas um bibliotecário oferecer um serviço de referência por conta do acúmulo de trabalho. A rede pode ser um impeditivo. (Gestora B)

Nada impede a implantação do serviço de referência, principalmente virtual. A mão de obra seria o maior impeditivo e a questão da internet. (Gestora C)

Recursos humanos podem dificultar e os problemas com a rede. A falta de demanda pode se tornar um impeditivo também. (Gestora D)

A questão do pessoal, pois acarreta no aumento de demanda em algumas bibliotecas que tem apenas um bibliotecário para efetuar todos os serviços. (Gestora E)

Diante dessas declarações, o quadro 25 foi elaborado e contém a síntese dos resultados encontrados considerando os fatores que favorecem e impedem a criação do SRV nas bibliotecas do SIBIUFES:

Quadro 25 – Oportunidades e ameaças para a criação do SRV

<b>O que favorece e o que impede a criação desse serviço?</b>	
<b>FAVORECE</b>	<b>IMPEDE</b>
<p>Necessidade dos usuários</p> <p>Acesso as TIC</p> <p>Evolução tecnológica</p> <p>Ferramentas da Web 2.0</p> <p>Perfil dos usuários (nascido digital)</p> <p>Comodidade e segurança</p> <p>A pandemia</p> <p>Estruturação do serviço (definição, missão, objetivos, padrões e fluxos) para implementação, execução e manutenção.</p> <p>Agilidade e dinamicidade</p> <p>Visibilidade e marketing</p> <p>Padronização</p> <p>Criação de plano de ação conjunto entre as bibliotecas.</p>	<p>Ausência de estrutura física</p> <p>Ausência de estrutura tecnológica</p> <p>Ausência de pessoal</p> <p>Ausência de demanda*</p> <p>Ausência de definição e estruturação</p> <p>Ausência de padronização</p> <p>Ausência de habilidade na utilização das TIC</p> <p>Ausência de habilidade na utilização das ferramentas da web 2.0</p> <p>Ausência de capacitação profissional</p> <p>Ausência de plano de ação conjunto entre as bibliotecas.</p>

Fonte: elaborado pela autora baseado na entrevista (2020).

Apesar dos muitos fatores como a necessidade do usuário, acesso às TIC, o perfil do usuário nascido digital, a situação de pandemia, entre outros favorecerem a criação do SRV, ainda não foi observado nem indicado pelas entrevistadas movimento para a implementação desse serviço. Entre os fatores que impedem ou que podem impedir a criação desse serviço foi destacada a falta de estrutura física, tecnológica e organizacional.

Ainda que a internet tenha se popularizado nos anos 1990 e que o SRV tenha se tornado cada vez mais promissor com o avanço das TIC (ACCART, 2012), utilizado cada vez mais pelas bibliotecas, que instituições como ALA e IFLA periodicamente orientem sobre a implementação, estruturação, execução e manutenção dessa modalidade do SR, não foram observados esforços pelo SIBIUFES em acompanhar as mudanças vigentes, sendo esse movimento forçado pelo advento da pandemia no início de 2020 e evidenciado nas falas das entrevistadas.

Em relação à capacitação profissional para atuação no SRV e aos recursos tecnológicos necessários para ele, as entrevistadas destacaram:

Treinar a equipe, reunião de construção e conhecimento do serviço. Tornar conhecida a rotina e o fluxo de informações. (Gestora A)  
 Uma capacitação, através de um mediador. Treinar quanto à plataforma a ser utilizada e no Pergamum para conhecimento dos acervos das bibliotecas. (Gestora B)  
 Treinamento e capacitação dos bibliotecários sobre o SRV e sobre a tecnologia e plataforma que vai ser utilizada. (Gestora C)  
 Treinamento, capacitação quanto ao serviço e ao sistema. Reuniões para conhecimento da funcionalidade do sistema e o fluxo das informações. (Gestora D)  
 Capacitação quanto aos padrões do serviço oferecido. (Gestora E).

Assim, o quadro 26 traz uma síntese dos resultados obtidos:

**Quadro 26 – Capacitação para ao SRV**

<b>Do ponto de vista da capacitação profissional, o que precisaria ser feito caso esse serviço fosse criado?</b>
Treinamentos sobre o SRV (definição, missão, objetivos, ações, fluxo); Treinamento para o software escolhido (execução do SRV); Reuniões para conhecimento e construção coletiva do escopo do SRV.

Fonte: elaborada pela autora (2020)

A ALA (2017, p. 1-10) elenca uma série de competências necessárias aos profissionais que irão atuar na implementação, execução e manutenção do serviço de referência virtual, entre elas destacam-se as competências necessárias para a implementação (criação) do SRV nas bibliotecas universitárias, tais como: a capacidade de interação com as tecnologias; a capacidade de planejar, implementar, avaliar e inovar na criação do serviço e na utilização dos

recursos disponíveis para o mesmo; a capacidade de desenvolver e implementar planos de ação para o serviço de referência; entre outras.

Para isso, será necessário a criação de um programa de capacitação para a equipe de referência que busque o desenvolvimento dessas e de outras competências para que o SRV seja implementado e oferecido de forma eficaz. Quanto às TIC necessárias para criação do SRV, as entrevistadas declararam:

Melhorar a rede de internet disponível na universidade. (Gestora A)  
 Treinar a equipe para utilização das tecnologias. (Gestora B)  
 Capacitar para o uso do software escolhido. (Gestora C)  
 Fornecer uma internet de qualidade. (Gestora D)

Desse modo, o quadro 27 traz a síntese dos resultados obtidos:

**Quadro 27 – TIC para ao SRV**

<b>Do ponto de vista das TIC o que precisaria ser feito caso esse serviço fosse criado?</b>
Melhorar a cobertura e o acesso à internet; Capacitar a equipe quanto à utilização das TIC; Capacitar a equipe quanto a utilização das ferramentas da web 2.0.

Fonte: elaborada pela autora (2020)

Assim sendo, a equipe deveria ser treinada e capacitada para utilizar as TIC ao seu favor, e então, entendendo a definição do serviço, sua missão, ações a serem desempenhadas e objetivos, traçar os passos necessários para a criação do SRV. O SIBIUFS possui acesso a recursos tecnológicos que o capacitam para a implementação, execução e manutenção do SRV, bem como acesso a todas as informações necessárias para a capacitação profissional da equipe de referência, disponibilizada por instituições como a ALA e IFLA.

Em relação ao layout necessário para a criação do SRV, as entrevistadas declararam:

Link na página do SIBIUFS. (Gestora A)  
 Inserir na página da biblioteca o novo serviço em uma aba com a descrição do mesmo e todas as informações correspondentes a ele. (Gestora B)  
 O layout dependerá da ferramenta a ser utilizada. Mas deve haver algum link vinculado a página da biblioteca. (Gestora C)  
 Pelo Pergamum, como faz contato para levantamento bibliográfico hoje. (Gestora D)

Concluiu-se que, a depender da tecnologia escolhida para ser utilizada para a sua execução, poderiam ser criados links de acesso direto ao serviço ou criado um link na aba de serviços no site do SIBIUFS que remetesse o usuário para o contato remoto com a equipe de referência através de *WhatsApp business*, *chat* a ser disponibilizado no site do sistema, solicitações através do MEU PERGAMUM e a disponibilização de FAQ. Todas as alternativas elencadas constituem opções para a execução do SRV, podendo ser utilizadas paralelamente,

sendo algumas de fácil implementação e disponibilização, tais como a FAQ, por exemplo, de acordo com a ALA (2017) e IFLA (2002).

### 6.1.3 Mediação da Informação

A última temática decorrente da categorização da análise do conteúdo foi a Mediação da Informação que está subdividida em importância do usuário e contribuições dos bibliotecários nesse processo, tendo como subcategoria a percepção que as entrevistadas possuem em relação aos usuários (seu entendimento em relação ao serviço de referência) e ao processo de mediação da informação em suas bibliotecas. Além disso, buscou-se gerar empatia ao fazê-las se colocarem no lugar dos usuários na avaliação dos serviços e dos anseios dos mesmos levando-as a refletirem sobre como poderiam contribuir para a criação do SRV.

Quanto à importância dos usuários e da mediação da informação com esses usuários, solicitou-se uma nota de 0 a 10, onde 0 é irrelevante e 10 extremamente importante, conforme indicado abaixo:

Todos os nossos trabalhos têm como objetivo o usuário. 10. (Gestora A)  
 Todo o nosso trabalho baseia-se no usuário. 10” (Gestora B)  
 O usuário é o principal da biblioteca, não adianta ter livros e não ter o usuário. 10” (Gestora C)  
 10” (Gestora D)  
 O que seria da biblioteca sem o usuário? 10” (Gestora E)  
 Se não existir o usuário, não existiria a biblioteca, os serviços e os profissionais. 10” (Gestora F)

Assim, houve unanimidade na resposta e foram atribuídas notas 10 tanto para como as gestoras veem a importância dos usuários, quanto da mediação da informação com eles. As entrevistadas salientaram que os usuários são a razão de existir da biblioteca e que todos os seus serviços e produtos são realizados em função do usuário. Já para a importância da mediação da informação com esses usuários também foi atribuída a nota 10, conforme observado na transcrição abaixo, porém acreditam que somente há a mediação da informação quando o usuário vai em busca dos serviços da biblioteca, ou que deve haver demanda para que haja mediação da informação.

10. (Gestora A)  
 10. Mas é uma questão de demanda. A partir do momento que há demanda, a importância disso é 10. (Gestora B)  
 10. (Gestora C)  
 10. (Gestora D)  
 10. (Gestora E)  
 10. (Gestora F)

Essa afirmação denota o desconhecimento da definição de mediação de informação e sua função primordial na geração, uso e compartilhamento da informação, bem como no papel do bibliotecário nesse processo, pois cabe a esse profissional fazer com que a informação chegue até o usuário com o objetivo de promover a mediação e apropriação dessa informação (ALMEIDA JÚNIOR, 2009), ou seja, é papel do bibliotecário fazer com que a informação flua até o usuário e não esperar que o usuário venha em busca dela.

Cabe ao bibliotecário entender que a mediação da informação é um processo inerente a todas as funções por ele exercidas na biblioteca, sendo necessário a esse profissional internalizar a mediação em suas atividades profissionais (ALMEIDA JÚNIOR, 2009). Somente a partir desse momento é que o bibliotecário conseguirá implementar e promover a mediação da informação na biblioteca. Para Farias (2016, p. 107) a “biblioteca é um ambiente repleto de fenômenos informacionais e de sistemas complexos de interação, os quais exigem do bibliotecário uma postura proativa e inovadora para atender as necessidades informacionais de seus usuários”.

Em relação à geração de empatia desses profissionais através da tentativa de colocá-los no lugar dos usuários, foram feitos questionamentos específicos com esse objetivo e os resultados obtidos são os mostrados a seguir no quadro 28A, 28B, 28C. O Quadro 28A traz os resultados quanto a visão dos usuários quanto ao serviço de referência nos moldes atuais pelas entrevistadas:

**Quadro 28A – Geração de empatia**

<b>1- Como vocês acham que os usuários veem o serviço de referência nos moldes atuais?</b>
“Enxergam pouco ou desconhecem a existência do serviço”; “Faz uso do mesmo sem se dar conta que está utilizando o SR” (Gestora A).
“Por serem autossuficientes não demandam do serviço nos moldes atuais”; “Não demandam o serviço” (Gestora B).
“Não identifica que fez uso do serviço de referência” (Gestora C)
“Não possuem consciência que o serviço que utilizam é o serviço de referência” (Gestora D)

Fonte: elaborado pela autora (2020).

Assim, percebe-se que para as entrevistadas os usuários subutilizam as poucas ações hoje oferecidas pelas bibliotecas da UFS ou por desconhecem essas ações, ou por não as identificarem como ações do serviço de referência, ou por não demandarem o serviço. Porém, a subutilização decorre da não identificação por parte do usuário daquilo que é oferecido como um serviço de referência.

Em relação à recepção do SRV pelos usuários de acordo com a visão das entrevistadas, tem-se, conforme o quadro 28B:

**Quadro 28B – Geração de empatia**

<b>Como vocês acreditam que os usuários veriam um serviço de referência virtual?</b>
<p>“Bem recebido, especialmente pelas gerações mais novas que melhor se adaptam ao mundo virtual”</p> <p>“Boa receptividade pelas gerações futuras, especialmente pela praticidade” (Gestora A)</p> <p>“Vai ser positivo, porém, precisaremos saber explicar o que é o serviço de referência” “Positivo pela praticidade e agilidade que proporcionará aos usuários” (Gestora B)</p> <p>“Será positivo” (Gestora C)</p> <p>“Positivo, desde que bem explicado e objetivo” “Chamará muita atenção da comunidade” (Gestora D)</p> <p>“Será sucesso desde que delimitado e bem divulgado” (Gestora F)</p>

Fonte: elaborado pela autora (2020).

De forma unânime, as entrevistadas acreditam no sucesso e boa recepção do SRV pelos usuários das bibliotecas da UFS. Conforme indica Accart (2012), o SRV tem sido bastante utilizado nas bibliotecas que o adotam como parte integrante do serviço de referência ou até mesmo como única modalidade disponível do serviço aos usuários.

Por fim, em relação às contribuições do bibliotecário gestor para a criação desse serviço, tem-se conforme o quadro 28C abaixo:

**Quadro 28C – Geração de empatia**

<b>Quais as contribuições que você bibliotecário e gestor em sua unidade pode dar para a criação desse serviço?</b>
<p>“Participar das reuniões, treinamentos e capacitações e contribuindo com ideias e execução do serviço” (Gestora A)</p> <p>“Participando das reuniões para criação de padrões para o serviço e execução do mesmo”</p> <p>“Participar das capacitações e dos treinamentos para poder prestar o serviço de referência” (Gestora B)</p> <p>“Grupos para padronizar o serviço, participar dos treinamentos, divulgação” (Gestora C)</p> <p>“Participar das reuniões e contribuir para a execução do serviço” (Gestora D)</p> <p>“Construção coletiva” (Gestora F)</p>

Fonte: elaborado pela autora (2020).

Como contribuições relatadas tem-se a participação nas reuniões para criação dos instrumentos necessários para a implementação, execução e manutenção dos serviços; bem como a participação nas capacitações e treinamentos necessários para a criação desse serviço. Conforme indicam a ALA (2017) e a IFLA (2002), a participação da gestão no processo de criação, execução e manutenção do serviço de referência virtual é crucial para o sucesso desse serviço.

Diante do exposto, fica evidente que o usuário não sabe que as poucas ações desempenhadas pelas bibliotecas do SIBIUFES, ainda que de forma pontual e diluída, são ações próprias de um SR, provavelmente isso se deva à falta de um setor específico para esse serviço e principalmente pela falta de marketing e divulgação dessas ações para a comunidade acadêmica. Portanto, a modalidade virtual do SR tem grandes chances de sanar esses problemas,



se for bem estruturada para sua implementação, execução e manutenção; além de devidamente promovida e divulgada entre a comunidade.

Os bibliotecários gestores, bem como toda a equipe das bibliotecas do SIBIUFES precisam estar comprometidos com a implementação desse serviço, caso queiram de fato promover a mediação da informação através de suas ações, sua execução e manutenção contribuindo através da participação em todas as etapas que envolvam a disponibilização do SRV.

## 6.2 Resultados obtidos utilizando o *Design Thinking*

Através da coleta dos dados foi possível englobar três etapas da metodologia do *design thinking* na análise dos resultados. A geração de empatia, a definição e a ideação estiveram presentes nas questões da entrevista aplicadas ao grupo focal, sendo esse o seu objetivo.

A geração de empatia pode ser vista na subseção anterior (6.1.3) e a partir desses resultados foi possível então, traçar a definição de que um SRV seria muito mais interessante e viável para as bibliotecas, mas principalmente para os usuários do SIBIUFES, uma vez realizada a devida implementação, estruturação e divulgação desse serviço, já que não há orçamento para reestruturação do espaço físico disponível atualmente nas bibliotecas ou recursos para contratação de pessoal para atendimento presencial.

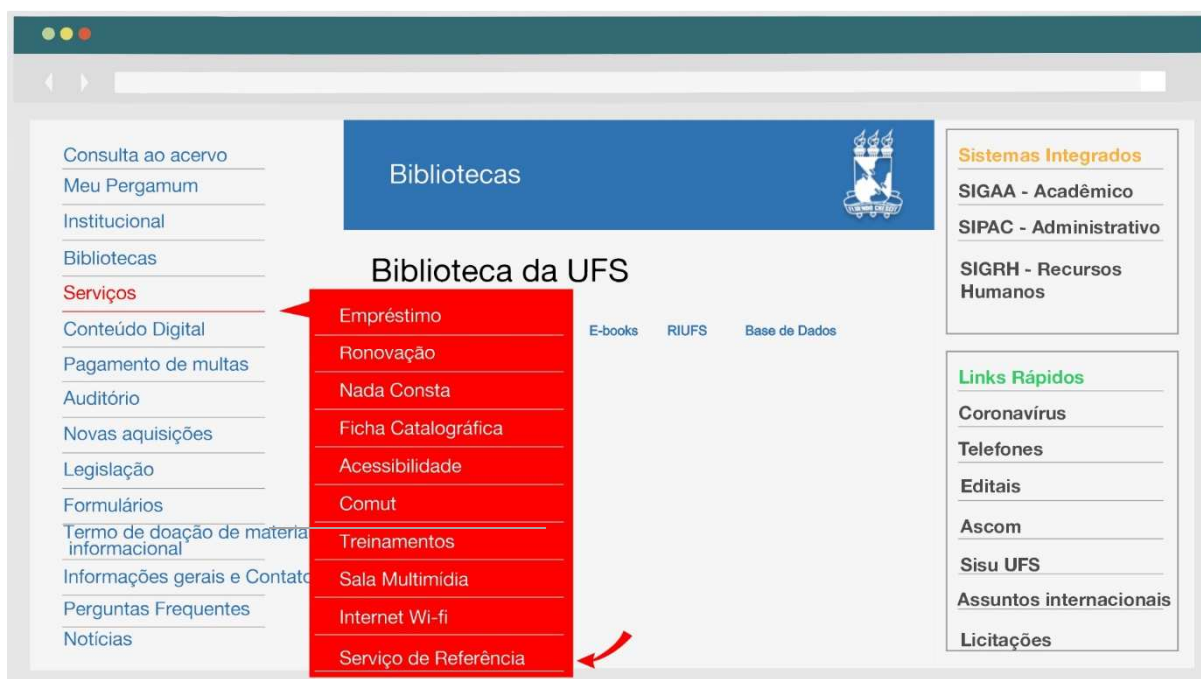
Tendo essa constatação decorrente da aplicação do grupo focal, foi possível efetuar o levantamento de diferentes ideias para a implementação dessa modalidade do SR nas bibliotecas do SIBIUFES, utilizando-se da ferramenta do *design thinking* conhecida como *brainstorming*, a saber:

- utilização de aplicativos como *WhatsApp business* para contato direto e síncrono do usuário com a equipe de referência;
- utilização do Meu Pergamum para contato assíncrono, opção: Solicitar levantamento bibliográfico, sendo esse o software de gestão de bibliotecas utilizado pelo SIBIUFES e essa ferramenta pouco utilizada e divulgada para os usuários;
- criação de chat disponível para contato síncrono com os usuários no site das bibliotecas do SIBIUFES;
- criação de *link* no site das bibliotecas do SIBIUFES que remeta o usuário para a aba Fale Conosco, possibilitando o contato assíncrono;

- criação de *link* na aba Serviços do site das bibliotecas do SIBIUFS intitulado SRV com tutorial de como utilizar o serviço;
- criação de FAQ para contato assíncrono com os usuários, através de respostas aos questionamentos mais efetuados por eles, que poderiam ser levantados através de estudo específico.

Desse modo, a aplicação do *design thinking* como metodologia de análise dos resultados, seus princípios, etapas e ferramentas possibilitou traçar a prototipagem modelar do SRV para a BICEN e demais bibliotecas do SIBIUFS. Com base nisso, foram elaboradas as seguintes propostas para implementação do SRV a começar pela inserção na Aba Serviços, já existente no site do SIBIUFS, da Informação sobre o SRV, conforme a figura 16:

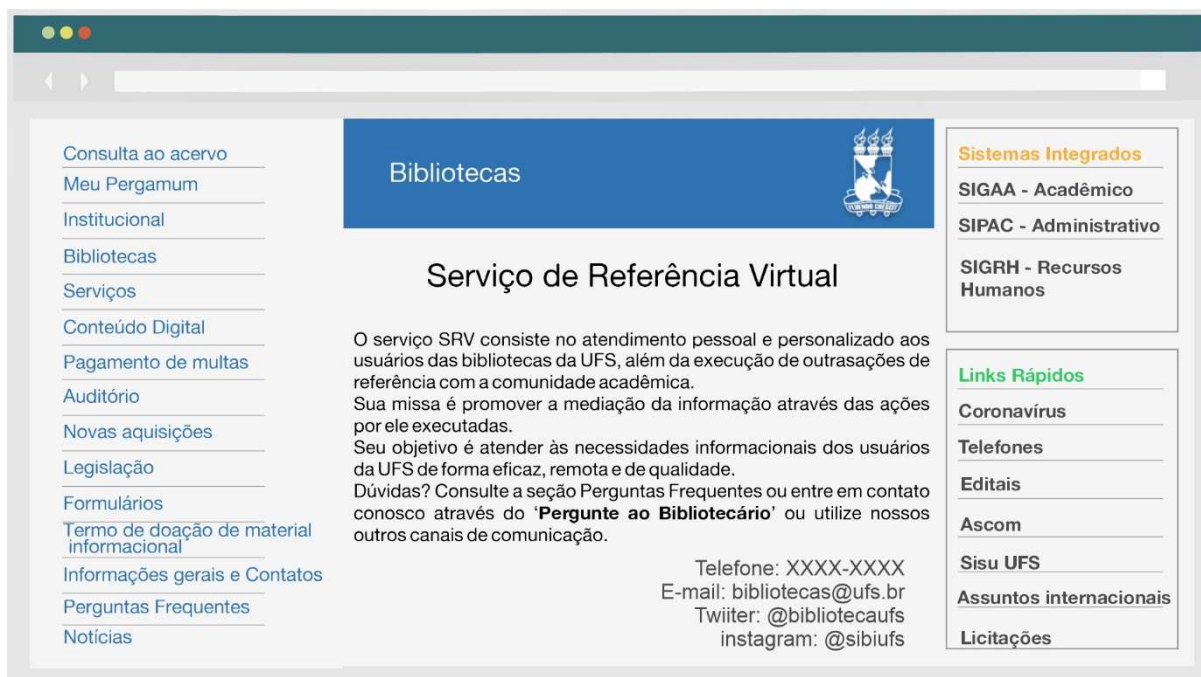
**Figura 16** - SRV na Aba Serviços



Fonte: elaborado pela autora (2020).

Nessa aba seriam inseridas informações sobre o Serviço de Referência Virtual disponibilizado pelo SIBIUFS, tais como: a definição do serviço, sua missão e objetivos, as ações por ele disponibilizadas e os meios de contato com a equipe de referência, conforme mostra a figura 17:

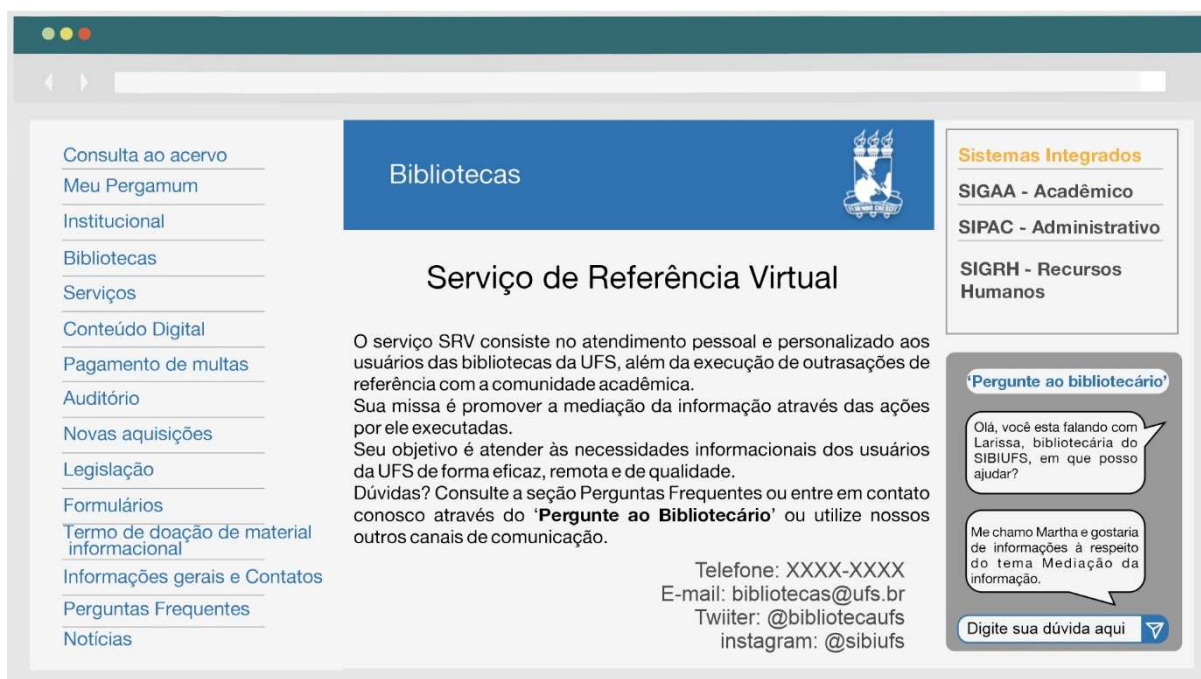
Figura 17 – Informações do SRV no site



Fonte: elaborado pela autora (2020)

Na figura 17 o 'Pergunte ao Bibliotecário' seria um link que remeteria o usuário ou a um chat de comunicação síncrona com o bibliotecário de referência ou a um formulário de questionamento para comunicação assíncrona, conforme a figura 18 abaixo:

Figura 18 – Pergunte ao Bibliotecário



The image shows a web browser window displaying the 'Bibliotecas' (Libraries) section of the SIBIUFES website. The page has a blue header with the title 'Bibliotecas' and a logo. Below the header, there is a section titled 'Pergunte ao bibliotecário' (Ask the librarian) with the instruction 'Preencha o formulário abaixo, envie-nos sua dúvida e em breve te responderemos.' (Fill out the form below, send us your question and we will answer you soon). The form contains several fields: 'NOME:' (Name), 'MATRÍCULA:' (Matrícula), 'EMAIL:', 'TELEFONE:', 'QUESTIONAMENTO:' (Question), 'MOTIVO DA PESQUISA:' (Reason for research), and 'FONTES CONSULTADAS:' (Sources consulted). A blue 'ENVIAR' (Send) button is at the bottom of the form. On the left side, there is a vertical menu with links to various services like 'Consulta ao acervo', 'Meu Pergamum', 'Institucional', 'Bibliotecas', 'Serviços', 'Conteúdo Digital', 'Pagamento de multas', 'Auditório', 'Novas aquisições', 'Legislação', 'Formulários', 'Termo de doação de material informacional', 'Informações gerais e Contatos', 'Perguntas Frequentes', and 'Notícias'. On the right side, there are two sections: 'Sistemas Integrados' (Integrated Systems) with links to 'SIGAA - Acadêmico', 'SIPAC - Administrativo', and 'SIGRH - Recursos Humanos'; and 'Links Rápidos' (Quick Links) with links to 'Coronavírus', 'Telefones', 'Editais', 'Ascom', 'Sisu UFS', 'Assuntos internacionais', and 'Licitações'.

Fonte: elaborado pela autora (2020).

As duas opções mostradas na figura 18 constituem as mais indicadas para Serviço de Referência Virtual em bibliotecas. Além dessas, o uso do aplicativo *WhatsApp business* para essa modalidade do serviço de referência vem ganhando cada dia mais espaço por sua popularidade entre os usuários e praticidade. Outra opção seria o uso das FAQ contendo informações sobre o serviço de referência. O site do SIBIUFES possui uma aba denominada 'Perguntas Frequentes', porém nela constam apenas informações sobre empréstimo, pagamento de multa, solicitação de ficha catalográfica e solicitação de material via comutação bibliográfica, necessitando assim de atualização para se enquadrar como uma possibilidade de uso para o serviço de referência virtual.

Na subseção a seguir, apresenta-se o plano de ação (quadro 29) elaborado como parte dos resultados encontrados, contendo as fases necessárias para implementação do serviço de referência virtual em bibliotecas universitárias.

### 6.3 Plano de Ação para implementação do SRV

Por fim, como último resultado da intervenção, foi elaborado o plano de ação a seguir contendo as fases necessárias para implementação do serviço de referência em bibliotecas universitárias, de acordo com a IFLA (2002) e a ALA (2017). O plano de ação traz ainda informações como o objetivo da ação, quem deve executá-la, onde, quando e quanto custará para que seja executada e como deve ser realizada, conforme demonstra o quadro 29:

**Quadro 29 – Plano de Ação**

<b>AÇÃO</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>QUEM</b>	<b>ONDE</b>	<b>COMO</b>	<b>QUANTO</b>	<b>QUANDO</b>	<b>RESULTADO ESPERADO</b>
Política de referência	Esclarecer os objetivos do SRV para nortear os trabalhos	Grupo de Trabalho	SIBIUFS	Reuniões mensais	Sem custo	Janeiro a Março – 2020	Definição da missão, objetivos, padrões e parâmetros das ações do SRV.
Planejamento do SRV	Estabelecer ações a serem desenvolvidas e elaborar proposta de atuação para o SRV.	Grupo de Trabalho	SIBIUFS	Reuniões mensais	Sem custo	Março a Junho – 2020	Definição do plano de ação e da proposta de atuação do SRV.
Gestão de pessoal	Escolher os profissionais para composição da equipe de referência	Gestão das bibliotecas	SIBIUFS	Entrevistas	Sem custo	Mai e Junho – 2020	Seleção dos profissionais com perfil para composição da equipe de referência.
Treinamento e Capacitação do pessoal	Capacitar a equipe de referência	Profissionais especializados com experiência em SRV	SIBIUFS	Treinamentos online; treinamentos presenciais.	A depender da capacitação contratada	Novembro – 2020	Capacitação e treinamento dos profissionais que compõem a equipe de referência de modo a torná-los aptos e competentes para o SRV.
Design da interface e escolha do software	Elaborar design e interface padrão para o SRV; escolher o software para execução do SRV.	Grupo de trabalho e STI	SIBIUFS e STI	Reuniões quinzenais	Sem custo	Março a Setembro – 2020	Disponibilização de uma interface padronizada para o SRV e um software compatível com as necessidades da biblioteca e dos usuários.

Promoção e Publicidade	Divulgar as ações do SRV	Grupo de trabalho	SIBIUFS	Site da UFS; Redes sociais; Serviços de alerta.	Sem custo	Novembro a Dezembro – 2020	Divulgação e promoção em redes sociais, sites e outros meios de comunicação das ações desempenhadas pelo SRV.
Gestão e manutenção	Gerenciar e manter a qualidade de aspectos como software, equipamentos, espaços, pessoal, financeiro, entre outros envolvendo o SRV	Gestão das bibliotecas	SIBIUFS	Aguardando definição da gestão	Aguardando definição da gestão	Setembro a Dezembro – 2020	Gerenciamento e acompanhamento dos recursos necessários à equipe de referência para execução eficaz dos serviços.
Avaliação para execução	Avaliar o SRV e seu impacto com os usuários	Grupo de Trabalho	SIBIUFS	Site da UFS; redes sociais; questionários.	Sem custo	A partir de Janeiro – 2021	Avaliação periódica do SRV para adequação e melhorias no mesmo.

Fonte: elaborado pela autora baseada na IFLA (2002) e ALA (2017).

## **7 PRODUTO DA INTERVENÇÃO**

Como produto da intervenção foi elaborado um manual com orientações para implementação do serviço de referência virtual em bibliotecas universitárias, tendo como base as recomendações e diretrizes elaboradas tanto pela IFLA (2002) quanto pela ALA (2017) para essa modalidade do serviço. Além das recomendações, o manual traz um modelo de implementação do serviço de referência virtual para bibliotecas universitárias com base na prototipagem modelar do site dos Sistemas de Bibliotecas da Universidade Federal de Sergipe.

O manual foi dividido em apresentação, uma breve explanação sobre o mesmo, sua elaboração e processo de criação; uma seção sobre o que é o serviço de referência, com sua definição, além da definição da modalidade virtual e as ações geralmente executadas nesse serviço; o passo a passo para a implementação do serviço de referência em bibliotecas universitárias, conforme indica a IFLA e a ALA, assim como dos mecanismos disponíveis para essa implementação e o modelo para o SRV elaborado com base no SIBIUFS; por fim, uma breve consideração final contendo a relevância desse serviço para o dia a dia das bibliotecas e para a promoção da mediação da informação na universidade.

O conteúdo integral do produto intitulado Manual para a implementação do SRV nas bibliotecas universitárias está disponível no Apêndice C.

## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como proposta principal analisar a mediação da informação no Serviço de Referência Virtual em bibliotecas universitárias a fim de propor a implementação desse serviço na Biblioteca Central da UFS. A mediação da informação entendida como processo inerente a todo fazer do profissional da informação, presente em todas as atividades desempenhadas por ele, aparece de forma clara e evidente no serviço de referência e nas ações por ele desempenhadas.

Assim, não há serviço de referência, sem que haja mediação da informação, sendo, a partir desse conceito que se elaborou o Manual para implementação desse serviço em sua modalidade virtual na Biblioteca Central da UFS (BICEN) tendo como base as recomendações e diretrizes da IFLA (2002) e da ALA (2017).

Para se alcançar esse objetivo foi necessário primeiro compreender a mediação da informação como processo inerente ao serviço de referência e dele indissociável, sendo responsabilidade desse serviço e dos que nele atuam promover a mediação da informação com os usuários da biblioteca através das ações por ele desempenhadas com o objetivo de satisfazer as necessidades informacionais dos usuários, proporcionando a geração, o uso e o compartilhamento dessa informação pelos mesmos e a consequente apropriação dessa informação.

Como etapa para se alcançar o objetivo principal de propor a implementação do serviço de referência virtual na BICEN, foi preciso caracterizar o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Sergipe (SIBIUFSS) com base nos critérios da IFLA e da ALA para o serviço de referência. Essa caracterização ocorreu em comparação com as ações oferecidas por essa biblioteca e aquelas esperadas por um serviço de referência eficaz e de qualidade, capaz de promover a mediação da informação com os usuários da biblioteca.

Através de entrevista aplicada por meio da técnica de grupo focal, cujos resultados foram analisados pela análise de conteúdo, foi possível relacionar as necessidades da DIALE/UFS para criação do serviço de referência virtual, sendo elas a definição desse serviço, sua missão e objetivos; o levantamento das ações a serem oferecidas por ele; bem como os recursos necessários para sua execução; o estabelecimento das etapas para sua implementação; bem como de padrões e diretrizes que guiem e orientem não só a implementação desse serviço, mas a sua execução, manutenção e avaliação.

Ainda como resultado da intervenção, a partir da metodologia do *design thinking*, foi realizada a prototipagem modelar do Serviço de Referência virtual da BICEN/UFS, como



modelo para o SIBIUPS, e disponível como indicação no produto dessa pesquisa. Essa prototipagem colaborará para apresentar o serviço para esse sistema de bibliotecas, bem como as diferentes possibilidades que surgem com essa modalidade do serviço de referência e que foi possível por meio da ferramenta do *design thinking* denominada *brainstorming*.

Por fim, foi elaborado um manual para implementação de um serviço de referência virtual em bibliotecas universitárias tendo como lócus a Divisão de Apoio ao Leitor da Biblioteca Central da Universidade Federal de Sergipe. Esse manual buscou definir o serviço de referência virtual e o seu funcionamento, apresentar as ações que geralmente são executadas por ele, além de apresentar as formas em que geralmente é disponibilizado, bem como as recomendações da IFLA (2002) e ALA (2017) para sua criação, implementação.

Assim, foi possível elencar os motivos que contribuem para a inexistência, nos moldes atuais, da formalização do serviço de referência, quer presencial, quer virtual, na BICEN, tais como: ausência de cultura organizacional que promova a mediação da informação através do serviço de referência; ausência de capacitação da equipe para promoção da mediação da informação no ambiente organizacional; ausência do serviço de referência na estrutura organizacional e administrativa da BICEN; entre outros.

Além disso, a criação de um serviço de referência virtual na BICEN contribuirá para a promoção da mediação da informação com os usuários dessa unidade informacional, uma vez que permitirá que os usuários tenham acesso ao atendimento pessoal e personalizado pela equipe da biblioteca, de modo que suas necessidades informacionais sejam atendidas a qualquer tempo, de forma rápida e eficiente.

Diante do exposto, compreende-se que os objetivos dessa pesquisa foram alcançados, conforme detalhado na seção dos resultados, sendo que tanto os resultados alcançados quanto o produto demonstram benefícios diretos para a Biblioteca Central da Universidade Federal de Sergipe e para o Sistema de Bibliotecas dessa universidade. Espera-se que essa pesquisa e o seu produto colaborem não só com a implementação do serviço de referência virtual na Biblioteca Central da UFS, mas também, nas demais bibliotecas universitárias do país, sendo o principal objetivo desse serviço a promoção da mediação da informação com os usuários dessas bibliotecas. Considerando-se que é através do serviço de referência que as bibliotecas universitárias efetivam explicitamente a mediação da informação e a devida apropriação dessa informação. E ainda que é através desse serviço, das ações por ele desenvolvidas, inclusive virtualmente, que será possível o auxílio nas atividades de ensino, pesquisa e extensão aos usuários das bibliotecas.

## REFERÊNCIAS

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Definitions of Reference**, 2008. Disponível em: <http://www.ala.org/rusa/guidelines/definitionsreference>. Acesso em: 10 nov. 2019.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers**, 2013. Disponível em: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>. Acesso em: 10 nov. 2019.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services**, 2017. Disponível em: [http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/resources/guidelines/GuidelinesVirtualReference\\_2017.pdf](http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/resources/guidelines/GuidelinesVirtualReference_2017.pdf). Acesso em: 10 nov. 2019.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Professional competencies for reference and user services librarians**, 2017. Disponível em: <http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/RUSA%20Professional%20Competencies%20Final%208-31-2017.pdf>. Acesso em: 10 nov. 2019.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **The reference and user services association**, 2019. Disponível em: <http://www.ala.org/rusa/>. Acesso em: 12 fev. 2019.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina: EDUEL, 2003.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, João Pessoa, v. 2, n. 1, p. 89-103, jan./dez. 2009. Disponível em: [http://www.brapci.inf.br/\\_repositorio/2010/01/pdf\\_9aa58ba510\\_0007871.pdf](http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/01/pdf_9aa58ba510_0007871.pdf). Acesso em: 20 abr. 2018.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de; SANTOS NETO, João Arlindo dos. Mediação da Informação e a organização do conhecimento: interrelações. **Informação e Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 98-116, maio/ago. 2014. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/16716>. Acesso em: 20 abr. 2018.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de; SANTOS, Camila Araújo. Mediação, informação, competência em informação e criticidade. In: FARIAS, Gabriela Belmont de; FARIAS, Maria Giovanna Guedes (Orgs.). **Competência e mediação da informação: percepções dialógicas entre ambientes abertos e científicos**. São Paulo: ABECIN Editora, 2019. 300p. (Coleção Estudos ABECIN; 09). p. 96-113.

ARAÚJO, Marivalda Santana de. **Diálogo entre a seção de referência, os usuários e a adesão às tecnologias da informação e comunicação**. 2015. 92f. Dissertação (Mestrado em Estudos Interdisciplinares sobre a universidade) – Programa de Pós-Graduação em Estudos Interdisciplinares sobre a universidade, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2015.

ARELLANO, Miguel Ángel Márdero. Serviço de Referência Virtual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2001. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/ci/v30n2/6206.pdf>. Acesso em: 10 nov. 2019.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. São Paulo: Persona, 1977.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. São Paulo: Almedina Brasil, 2016.

BROWN, Tim. **Design Thinking**: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010. 249 p.

CARVALHO, Lidiane dos Santos; LUCAS, Elaine de Oliveira. Serviço de referência e informação: do tradicional ao on-line. In: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2005, Salvador. **Anais [...]** Salvador: CIFORM, 2005. Disponível em: [http://www.cinform-antiores.ufba.br/vi\\_anais/docs/LidianeElaineServicoReferencia.pdf](http://www.cinform-antiores.ufba.br/vi_anais/docs/LidianeElaineServicoReferencia.pdf). Acesso em: 10 nov. 2019.

CHIARA, Ivone Guerreiro Di. Grupo de Foco. In: VALENTIM, Marta Lígia Pomim. (Org.) **Métodos Qualitativos de Pesquisa em Ciência da Informação**. São Paulo: Polis, 2005. p. 109-118.

DAMIAN, Ieda Pelógia Martins. Análise do serviço de referência virtual em bibliotecas universitárias. **Transinformação**, Campinas, v. 29, n. 3, p. 221-232, set./dez. 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/tinf/v29n3/0103-3786-tinf-29-03-00221.pdf>. Acesso em: 10 nov. 2019.

DEMARCHI, Ana Paula Perfetto; FORNASIER, Cleuza Bittencourt Ribas; MARTINS, Rosane Fonseca de Freitas. A gestão de design humanizada pelo design thinking a partir de relações conceituais. **Projetica**, Londrina, v. 2, n. 1, jun. 2011. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/projetica/article/view/10108>. Acesso em 17 nov. 2020.

FARIAS, Maria Giovanna Guedes. Mediação e competência em informação: proposições para a construção de um perfil de bibliotecário protagonista. **InCID Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 6, n. 2, p. 106-125, set. 2015/fev. 2016. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/incid/article/view/101368>. Acesso em: 19 abr. 2018.

FELÍCIO, Joana Carla de Souza Matta. **Serviço de referência educativo (SRE) em bibliotecas universitárias**: análise das práticas voltadas ao desenvolvimento da competência em informação de seus usuários. 2014. 223f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina/Centro de Ciências da Educação, Florianópolis, 2014.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. A modernidade das cinco leis de Ranganathan. **Revista Ciência da Informação**, Brasília, v. 3, n. 21, p. 186-191, set./dez. 1992. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/viewFile/430/430>. Acesso em: 10 nov. 2019.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Evolução e avaliação do serviço de referência. **Revista Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 2, n. 2, p. 175-198, jul./dez. 1974. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000001956/bd0108e8f6fb6af7d8992cd7abab6213/>. Acesso em: 27 set. 2019.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Metodologias para a promoção do uso da informação:** técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel, 1991.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Textos avançados em referência e informação.** São Paulo: Polis: Associação Paulista de Biblioteconomia, 1996.

GIL, Carlos Antônio. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social.** São Paulo: Atlas, 2008. 200p.

GOMES, Henriette Ferreira. Tendências de pesquisa sobre mediação, circulação e apropriação da informação no Brasil: estudo em periódicos e anais dos ENANCIB (2008-2009). **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 3, n. 1, p. 85-99, jan./dez. 2010.

GOMES, Henriette Ferreira; SANTOS, Raquel do Rosário. Bibliotecas universitárias e a mediação da informação no ambiente virtual: informações, atividades e recursos disponíveis em sites. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 10., 2009, João Pessoa. **Anais [...]** João Pessoa: ENANCIB, 2009. Disponível em: <http://200.20.0.78/repositorios/handle/123456789/78?show=full>. Acesso em: 20 ago. 2020.

GONÇALVES, Hortência de Abreu. **Manual de metodologia da pesquisa científica.** São Paulo: Avercamp, 2005

GROGAN, Denis Joseph. **A prática do serviço de referência.** Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

IDEO. **Design thinking para bibliotecas:** um toolkit para design centrado no usuário. São Paulo: FEBAB, 2017. 119 p.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARIES ASSOCIATION AND INSTITUTIONS (IFLA). Vera Fullerton, **IFLA Virtual Reference Guidelines.** 12/2002. Disponível em: <https://www.ifla.org/files/assets/reference-and-information-services/publications/ifla-virtual-reference-guidelines-en.pdf> . Acesso em: 01 nov. 2019.

JULIANI, Jordan Paulesky *et al.* Design thinking como estratégia de inovação em bibliotecas. **Informação e Informação**, Londrina, v. 21, n. 3, p. 101-123, set./dez. 2016. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/25548>. Acesso em 30 abr. 2020.

KELLEY, David; KELLEY, Tom. **Creative confidence.** New York: Crown Publishing, 2013.

MACEDO, Paula Azevedo; SANTOS, Ana Marisa de Souza. Design Thinking para bibliotecas. *In*: PRADO, Jorge do. **Ideias emergentes em Biblioteconomia.** São Paulo: FEBAB, 2016.

MACEDO, Solange Madalena Souza; ORTEGA, Crista Dotta. Unidades de informação: termos e características para uma diversidade de ambientes de informação. **Em questão**, Porto Alegre, v. 25, n. 2, p. 326-347, maio/ago. 2019. Disponível em: <file:///D:/Documentos/Downloads/84821-375260-4-PB.pdf>. Acesso em: 20 out. 2019.

MACIEIRA, Jeana Garcia Beltrão; PAIVA, Eliane Bezerra. O serviço de referência virtual: relato de pesquisa em bibliotecas universitárias brasileiras. **Biblionline**, João Pessoa, v. 3, n. 1, 2007. Disponível em: [https://brapci.inf.br/\\_repositorio/2010/11/pdf\\_5d71de0ef3\\_0013336.pdf](https://brapci.inf.br/_repositorio/2010/11/pdf_5d71de0ef3_0013336.pdf). Acesso em: 10 jul. 2020.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2010.

MARTINS, Marcos Amâncio. **Gestão Educacional**: planejamento estratégico e marketing. Rio de Janeiro: Brasport, 2007.

MORAES, André Diniz de. **Introdução ao Design Thinking**. Recife: Academy, 2019.

MORITZ, Stefan. **Service Design**: practical access to an evolving field. London: KISD, 2005.

NUNES, Martha Suzana Cabral. **Mediação da informação em bibliotecas universitárias brasileiras e francesas**. 2015. 218f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia/Instituto de Pós-graduação em Ciência da Informação, Salvador, 2015.

NUNES, Martha Suzana Cabral; CARVALHO, Katia de. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do conhecimento durável. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 21, n. 1, p. 173-193, jan./mar. 2016. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2572/1708>. Acesso em: 20 abr. 2018.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Planejamento estratégico**: conceitos, metodologia e práticas. São Paulo: Atlas, 2005.

RANGANATHAN, Shiyali Ramamritam. **As cinco leis da biblioteconomia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2009.

SANTOS, Fernanda Marsaro. Análise de conteúdo: a visão de Laurence Bardin. **Revista Eletrônica de Educação**, v. 6, n. 1, maio 2012. Disponível em: <http://www.reveduc.ufscar.br/index.php/reveduc/article/view/291>. Acesso em 20 ago. 2020.

SANTOS NETO, João Arlindo dos. **O estado da arte da mediação da informação**: uma análise histórica da constituição e desenvolvimento dos conceitos. 2019. 460f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Estadual Paulista/Faculdade de Filosofia e Ciências, Marília, 2019.

SCHNEIDER, Jacob; STICKDORN, Marc. **Isto é Design Thinking de serviços**. Porto Alegre: Bookman, 2014.

SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFS. **Dados do acervo**. Disponível em: [http://bibliotecas.ufs.br/uploads/page\\_attach/path/7876/DadosAcervo-2019.pdf](http://bibliotecas.ufs.br/uploads/page_attach/path/7876/DadosAcervo-2019.pdf). Acesso em: 20 fev. 2020.

SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFS. **Histórico das bibliotecas**. Disponível em: <http://bibliotecas.ufs.br/pagina/737>. Acesso em: 20 ago. 2019.

SILVA, Andréia Aparecida da *et al.* A utilização da matriz SWOT como ferramenta estratégica: um estudo de caso em uma escola de idiomas de São Paulo. *In: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA*, 8., 2011, Resende, RJ. **Anais[...]** Resende, RJ: SEGT, 2011. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos11/26714255.pdf>. Acesso em: 27 out. 2019.

SOARES, Maria das Graças. **Serviço de referência virtual em bibliotecas universitárias: o caso do serviço de referência da divisão de biblioteca e documentação da PUC-Rio**. 2009. 285f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 2009.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE. Conselho Universitário. **Resolução nº11/1979**. Aprova criação da Biblioteca Central da UFS. São Cristóvão: Conselho Universitário, 1979. Disponível em: [http://bibliotecas.ufs.br/uploads/page\\_attach/path/161/Criação\\_Biblioteca\\_Central\\_da\\_UFS.pdf](http://bibliotecas.ufs.br/uploads/page_attach/path/161/Criação_Biblioteca_Central_da_UFS.pdf). Acesso em: 20 ago. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE. Conselho Universitário. **Resolução nº49/2014**. Aprova regimento interno do Sistema de Bibliotecas da UFS. São Cristóvão: Conselho Universitário, 2014. Disponível em: [http://bibliotecas.ufs.br/uploads/page\\_attach/path/161/Regimento\\_Interno\\_do\\_Sistema\\_de\\_Bibliotecas\\_da\\_UFS.pdf](http://bibliotecas.ufs.br/uploads/page_attach/path/161/Regimento_Interno_do_Sistema_de_Bibliotecas_da_UFS.pdf). Acesso em: 10 ago. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE. Conselho do Ensino, da Pesquisa e da Extensão. **Resolução nº50/2017**. Estabelece diretrizes para a política de acesso à informação na Universidade Federal de Sergipe, na modalidade Acesso Aberto. São Cristóvão: Conselho do Ensino, da Pesquisa e da Extensão, 2017. Disponível em: [http://bibliotecas.ufs.br/uploads/page\\_attach/path/3217/0502017\\_-\\_Reposit\\_rio\\_Institucional.pdf](http://bibliotecas.ufs.br/uploads/page_attach/path/3217/0502017_-_Reposit_rio_Institucional.pdf). Acesso em: 10 ago. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE. **Sistema de bibliotecas da Universidade Federal de Sergipe**. Disponível em: <http://bibliotecas.ufs.br/pagina/736>. Acesso em: 23 abr. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE. **Biblioteca Central recebe o nome de Dom Luciano Cabral Duarte**. São Cristóvão. Disponível em: <http://www.ufs.br/conteudo/62614-biblioteca-central-recebe-nome-de-dom-luciano-cabral-duarte>. Acesso em: 27 out. 2019.

VARELA, Aida Varela; BARBOSA, Marilene Luzia; FARIAS, Maria Giovanna Guedes. Ferramentas cognitivas, ambientes modificadores, medição e construção do conhecimento: potencializando a cognição do sujeito social na perspectiva do aprender. **Ciência da Informação**, v. 43, n. 2, 2014. Acesso em: 14 out. 2019.

VIANNA, Mauricio *et al.* **Design Thinking: inovação em negócios**. Rio de Janeiro: MJV Press, 2012.

ZAGNELLI, Bárbara Martins *et al.* O grupo focal na ciência da informação. **Informação e Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 25, n. 3, p. 37-47, set./dez. 2015. Disponível em: [https://brapci.inf.br/\\_repositorio/2015/12/pdf\\_8f61ca1fe6\\_0000019389.pdf](https://brapci.inf.br/_repositorio/2015/12/pdf_8f61ca1fe6_0000019389.pdf). Acesso em: 03 jun. 2020.

## APÊNDICE A – Roteiro da pesquisa de grupo focal

- Por que a BICEN não dispõe de um serviço de referência, quer presencial ou virtual?
- Quais serviços as bibliotecas de vocês oferecem?
- Quais serviços vocês gostariam de ter ofertados em suas bibliotecas? O serviço de referência está entre eles?
- O que pode favorecer a criação e oferta desse serviço?
- O que pode ser impeditivo para a oferta desse serviço?
- Do ponto de vista da capacitação dos profissionais, o que precisaria ser feito caso esse serviço fosse criado?
- Do ponto de vista das tecnologias da informação e comunicação, o que precisaria ser feito caso esse serviço fosse criado?
- Do ponto de vista do espaço/layout, o que precisaria ser feito caso esse serviço fosse criado?
- Qual a importância que vocês dão ao usuário? Numa escala de 0 a 10 (onde 0 é irrelevante e 10 é extremamente relevante).
- E a mediação da informação com esse usuário? Numa escala de 0 a 10 (onde 0 é irrelevante e 10 é extremamente relevante).
- Como vocês acham que os usuários veem o serviço de referência nos moldes atuais?
- Como vocês acreditam que os usuários veriam um serviço de referência virtual?
- Quais as contribuições que vocês como bibliotecário e gestor em sua unidade podem dar para a criação desse serviço?

## APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE

Convidamos o (a) Sr (a) para participar da Pesquisa “**Mediação da informação e serviço de referência na Biblioteca Central da Universidade Federal de Sergipe**: construção de protótipo e guia instrucional a partir do design thinking”, que está sendo desenvolvida por mim, mestrandia **Larissa Valeska do Nascimento Leal**, orientada pela prof. Dra Martha Suzana Cabral Nunes, tendo como objetivo analisar o processo da mediação da informação no serviço de referência da biblioteca central da Universidade Federal de Sergipe e investigar quais as ações desse serviço contribuem para a efetiva mediação da informação no Sistema de bibliotecas da UFS (SIBIUFFS), a fim de propor um protótipo para o serviço de referência dessa biblioteca e um guia instrucional que oriente os bibliotecários e demais servidores envolvidos nesse serviço a fim de realmente promover a mediação da informação no SIBIUFFS. Após a assinatura desse termo, sua participação é voluntária e ocorrerá de forma individual por meio do preenchimento de um questionário, que não vai identificar individualmente seus dados pessoais, **pois os mesmos serão omitidos**. O questionário será enviado por e-mail, gratuito, o qual permite a análise posterior dos dados coletados tanto por Excel, como pelo uso de programas estatísticos. Também poderá ser aplicado questionário impresso. Se você aceitar participar, estará contribuindo para o desenvolvimento de ações que possibilitam a promoção da mediação da informação na universidade, **além de contribuir para a criação de um guia instrucional para uso na promoção da mediação da informação no serviço de referência**. Se depois de consentir em sua participação o(a) Sr (a) desistir de continuar participando, tem o direito e a liberdade de retirar seu consentimento em qualquer fase da pesquisa, seja antes ou depois da coleta dos dados, independente do motivo e sem nenhum prejuízo a sua pessoa. O (a) Sr (a) não terá nenhuma despesa e também não receberá nenhuma remuneração. Os resultados da pesquisa serão analisados e publicados, e sua identidade será preservada, mediante a anuência deste termo que está assinando voluntariamente, e ficará com uma via desse TCLE. Para qualquer outra informação, o (a) Sr (a) poderá entrar em contato com a pesquisadora, pelo Whatsapp do telefone (79)9-88513297, ou poderá entrar em contato com o Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Outras dúvidas poderão ser sanadas pelo Comitê de ética em Pesquisa Para Seres Humanos, localizado no Ambulatório do Hospital Universitário, Rua Claudio Batista, s/n, Bairro Sanatório, Aracaju/SE, ou pelo telefone (79) 3194-1805.

#### Atenção:

Todo experimento com seres humanos apresenta RISCO de constrangimento pela exposição à observação social, que escapam ao senso comum. O risco de cunho emocional poderá ser proporcional à frustração na consecução da atividade proposta, porém esse risco será minimizado pelo BENEFÍCIO DIRETO a partir da contribuição que o (a) Sr. (a) está dando para a compreensão sobre a mediação da informação no serviço de referência da biblioteca central da Universidade Federal de Sergipe, **além de poder gozar do guia instrucional que será criado a partir dos resultados aqui coletados**.

#### Consentimento:

Eu, (escreva seu nome completo), \_\_\_\_\_, fui informado (a) sobre o que a pesquisadora quer fazer e porque precisa da minha colaboração, e entendi a explicação. Pude esclarecer todas as minhas dúvidas com a pesquisadora e, por isso, eu concordo em participar do projeto, sabendo que não vou ser remunerado por isso e que posso sair quando quiser sem prejuízo.

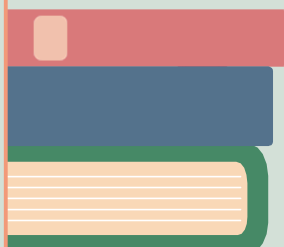
Nome: \_\_\_\_\_ CPF: \_\_\_\_\_





# ***MANUAL PARA IMPLEMENTAÇÃO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS***

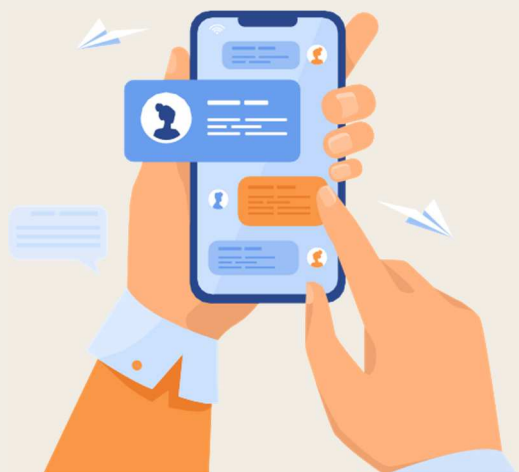
*LARISSA VALESKA DO NASCIMENTO LEAL*





# ***MANUAL PARA IMPLEMENTAÇÃO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS***

*LARISSA VALESKA DO NASCIMENTO LEAL*



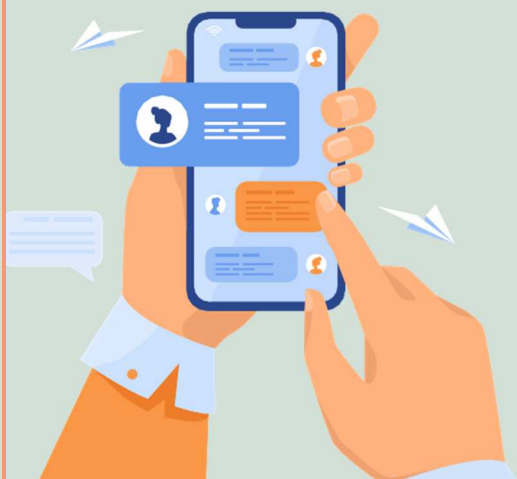
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE  
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA  
INFORMAÇÃO  
MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO DA INFORMAÇÃO E  
DO CONHECIMENTO**

**MANUAL PARA IMPLEMENTAÇÃO DO SERVIÇO DE  
REFERÊNCIA VIRTUAL EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**

**Elaboração:** Larissa Valeska do Nascimento  
Leal

**Orientação:** Profa. Dra. Martha Suzana  
Cabral Nunes

*Produto oriundo da dissertação "Mediação da  
informação e serviço de referência virtual na  
Biblioteca Central da Universidade Federal  
de Sergipe: construção de protótipo e  
manual a partir do design thinking".*



**SÃO CRISTÓVÃO/SE  
2020**

L435m	<p data-bbox="571 819 1053 857">Leal, Larissa Valeska do Nascimento</p> <p data-bbox="483 857 1299 994">Manual para implementação do serviço de referência virtual em bibliotecas universitárias / Larissa Valeska do Nascimento Leal ; orientadora Martha Suzana Cabral Nunes. - São Cristóvão, SE, 2020.</p> <p data-bbox="839 994 949 1032">31 f. : il.</p> <p data-bbox="483 1211 1270 1319">1. Manual. 2. Serviço de referência virtual. 3. Biblioteca universitária.. I. Nunes, Martha Suzana Cabral, orient. II. Título.</p> <p data-bbox="1118 1352 1299 1391">CDU 027.081</p>
-------	--

# *SUMÁRIO*

---

## **1 APRESENTAÇÃO 04**

## **2 O QUE É O SERVIÇO DE REFERÊNCIA 06**

### **2.1 A modalidade virtual 07**

### **2.2 As ações de referência 09**

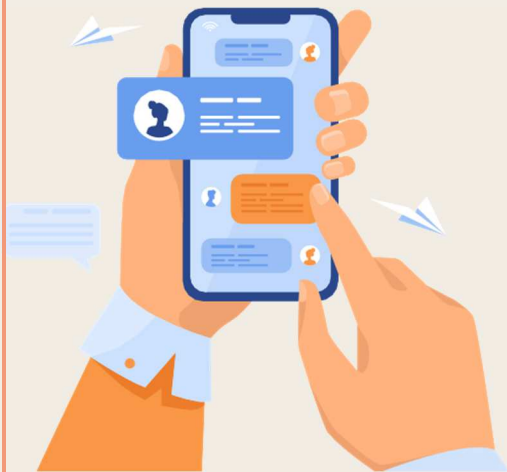
## **3 PASSO A PASSO PARA IMPLEMENTAÇÃO DO SRV EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS 11**

### **3.1 Mecanismos para o SRV 24**

### **3.2 Modelo para o SRV 26**

## **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS 30**

## **REFERÊNCIAS 31**





## 1 APRESENTAÇÃO

Este manual é o produto final da pesquisa intitulada **MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E SERVIÇO DE REFERÊNCIA NA BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE**: construção de protótipo e manual a partir do design thinking, realizada no Mestrado Profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Sergipe (PPGCI/UFS).

A pesquisa teve como objetivo analisar a mediação da informação no serviço de referência virtual a fim de propor a implementação desse serviço na Biblioteca Central Dom Luciano Cabral Duarte (BICEN)

da Universidade Federal de Sergipe. Também buscou compreender a mediação da informação como processo inerente ao serviço de referência, independente da modalidade do serviço adotada na biblioteca.

Utilizaram-se os critérios da IFLA e da ALA para o serviço de referência como meio de caracterização do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Sergipe (SIBIUFS), o que possibilitou identificar que esse sistema de bibliotecas carecia de um serviço de referência eficaz que promovesse a mediação da informação com os usuários da biblioteca, assim como acontece em outras bibliotecas universitárias nopaís.

A partir disso, foi possível,

então, identificar as necessidades da divisão responsável por prestar o serviço de referência nessa biblioteca, a Divisão de Apoio ao Leitor (DIALE), para a criação do Serviço de Referência Virtual, de modo a efetivar a mediação da informação e possibilitar, a partir das ações desenvolvidas por esse serviço virtual, a geração, o uso e o compartilhamento de informações pelos usuários da BICEN e das demais bibliotecas do SIBIUFS. Por fim, foi realizada tanto a prototipagem modelar do Serviço de Referência Virtual para a BICEN/UFS, a partir das ferramentas disponíveis na metodologia do design thinking, e a elaboração desse manual de modo a instruir a implementação do Serviço de Referência Virtual em Bibliotecas Universitárias, tendo como base os critérios da

IFLA e da ALA para a criação desse serviço com o objetivo de promover a mediação da informação de forma eficaz e com a qualidade necessária a esse serviço tão importante no dia a dia das bibliotecas.



## 2 O QUE É O SERVIÇO DE REFERÊNCIA

O serviço de referência consiste em um dos diferentes serviços ofertados pelas bibliotecas, incluindo as universitárias, sendo esse um dos principais serviços oferecidos por essas unidades informacionais.

O Serviço de Referência pode ser entendido, em seu sentido estrito, como o auxílio pessoal que é prestado pelo bibliotecário de referência ao usuário na busca por informações.

Em sentido amplo, o Serviço de Referência pode ser entendido como o conjunto de todas as ações empregadas pelo setor de referência para promover a apropriação da informação e a criação do conhecimento por parte dos usuários, portanto, para

promover a mediação da informação (GROGAN, 2001).

É uma das atividades mais conhecidas e difundidas nas bibliotecas, ou assim deveria ser, já que é através desse serviço, das ações por ele executadas e difundidas e dos profissionais que nele atuam que, de forma explícita, acontece o processo de mediação da informação.

O Serviço de Referência pode também designar um local físico destinado ao atendimento aos usuários da biblioteca em sua busca por informação, podendo também funcionar como um serviço a distância.

É nesse espaço físico que a equipe de referência desempenha suas funções, executando as ações de referência que têm como



objetivo promover a mediação da informação.

Desse modo, é responsabilidade das bibliotecas universitárias promover, através de seus serviços e disponibilização de recursos informacionais, a mediação da informação com o objetivo de gerar apropriação da informação para a posterior criação de conhecimento pelos usuários. Essa promoção pode ocorrer tanto no espaço físico da

biblioteca, quanto no espaço virtual por ela oferecido e administrado.

O Serviço de Referência evoluiu e buscou acompanhar as mudanças de paradigma e os avanços tecnológicos na área. Nas bibliotecas universitárias, esse serviço constitui o principal link entre a informação e o usuário e pode se desenvolver de duas formas: presencial ou virtual.

## **2.1 A modalidade virtual**

O serviço de referência virtual (SRV) pode ser entendido como uma extensão do serviço de referência presencial. Esse serviço permite o contato imediato com o usuário e o atendimento a qualquer momento, graças ao avanço e uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), da internet e das mídias

sociais.

Também pode ser entendido como algo à parte pois, na atualidade, muitas unidades informacionais oferecem somente essa vertente do serviço de referência devido à facilidade nas comunicações em tempo real, ao acesso cada vez mais crescente à internet e à

comodidade tanto para os usuários, quanto para os profissionais da informação (ACCART, 2012).

O serviço de referência virtual, também chamado de serviço de referência a distância, online ou virtual, pode ser entendido como aquele que busca responder a qualquer tempo e momento, a pergunta dos usuários em busca de respostas para suas demandas em termos de informação e que seja realizado de modo remoto, em meio virtual, com o auxílio das TIC e comandado por um profissional especializado (ACCART, 2012).

Macieira e Paiva (2007, p. 5) entendem o serviço de referência virtual como aquele que prioriza o atendimento ao usuário de forma imediata e que

"se dá a partir da disponibilização da página da biblioteca na internet, onde o usuário poderá realizar suas pesquisas e contará com o auxílio do bibliotecário de referência".

O SRV deve, assim como o SR presencial, promover a mediação da informação através do atendimento e serviços de qualidade prestados aos usuários, sendo que os mesmos serviços devem ser oferecidos nessa modalidade, diferindo apenas no ambiente e no uso exaustivo das TIC. Essa modalidade apresenta diversas vantagens em relação à modalidade presencial (figura 1) e tem sido amplamente utilizada e preferida pelos usuários:



**Figura 1** - Vantagens do SRV



Fonte: elaborado pela autora (2020).

*Para alcançar as vantagens mostradas na Figura 1, o SRV precisa, assim como a modalidade presencial, planejar as ações e serviços a serem oferecidos, preferencialmente através de uma política para esse serviço; especializar a equipe e o bibliotecário de referência, principalmente quanto ao uso das ferramentas da internet, da web 2.0, no conhecimento e uso*

*das diferentes fontes de informação, internet, etc. e também no atendimento cordial aos usuários; providenciar a manutenção e atualização dos serviços e softwares que o tornam possível; garantir a privacidade dos dados e dos questionamentos dos usuários conforme indicam a ALA (2017) e a IFLA (2002).*

## **2.2 As ações de referência**

*Para que seja um serviço eficaz e de qualidade, as ações do SRV devem consistir nas mesmas ações apresentadas na modalidade presencial, porém*

*com algumas distinções em sua aplicação, conforme demonstra o quadro 1:*

**Quadro 1** - Ações norteadoras do SR - SRP X SRV

<b>SERVIÇO DE REFERÊNCIA</b>		
<b>AÇÕES NORTEADORAS</b>	<b>SERVIÇO DE REFERÊNCIA PRESENCIAL (SRP)</b>	<b>SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL (SRV)</b>
<b>Provisão de documentos e informações</b>	Disponibiliza cópia física dos documentos e informações no ambiente físico da biblioteca.	Disponibiliza documentos e informações por via digital.
<b>Auxílio bibliográfico</b>	Realiza o auxílio presencialmente por meio de instruções de pesquisa e busca em um terminal, além da disponibilização de documentos físicos.	Realiza o auxílio remotamente, através de pesquisa e busca simultânea com usuário e bibliotecário conectados, além da disponibilização digital dos documentos.
<b>Serviços de alerta</b>	Disponibiliza informações no ambiente físico da biblioteca.	Disponibiliza informações no ambiente digital da biblioteca, de modo virtual.
<b>Disseminação Seletiva da Informação (DSI)</b>	Disponibiliza informações e conteúdos disponíveis no acervo da biblioteca, em listas, de acordo com as preferências dos usuários.	Disponibiliza informações e conteúdos, disponíveis em diferentes fontes de informação, de acordo com a preferência dos usuários.
<b>Orientação ao usuário</b>	Orientação presencial para: uso das fontes de informação disponíveis na biblioteca; nas buscas e pesquisas; treinamentos presenciais; etc.	Orientação remota, virtual, para: uso das fontes de informação disponíveis no ambiente digital; buscas e pesquisas; treinamentos <i>online</i> ; etc.

Fonte: elaborado pela autora baseado em Figueiredo (1991, 1996).

*A principal diferença dessas duas modalidades do Serviço de Referência está no ambiente em que elas são realizadas, sendo o presencial no ambiente físico da biblioteca*

*e o virtual no ambiente digital, e nesse último caso, não se atém apenas aos conteúdos disponíveis na biblioteca, mas utilizando, também, os conteúdos disponíveis em*

*outras fontes de informação em ambiente digital para subsidiar suas ações.*

*Além de voltar suas ações para o meio virtual e efetivar o atendimento e auxílio ao usuário remotamente, utilizando para isso das tecnologias da informação e comunicação, o SRV precisa ser pensado, planejado e estruturado seguindo padrões e diretrizes internacionais e nacionais para que assim alcance o maior número de usuários possível na disponibilização e promoção dos seus serviços.*

*O papel do serviço de referência é, então, propiciar a*

*mediação da informação. Isso será possível graças à execução das ações de referência implementadas nesse serviço. Deve-se salientar a importância da real aplicação desse serviço em uma unidade de informação como uma biblioteca universitária na formação dos usuários/pesquisadores, com vistas à promoção dessa mediação, pois, como afirma Figueiredo ( 1996 , p. 37 ), " um serviço de referência/informação ideal é aquele ao qual o usuário não tem nada a pedir, porque a sua necessidade informacional foi antecipada".*

### **3 PASSO A PASSO PARA A IMPLEMENTAÇÃO DO SRV EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**

*A seguir, é apresentado o passo a passo para implementação do Serviço de Referência Virtual em bibliotecas universitárias,*

*conforme as diretrizes e orientações da IFLA (2002) e da ALA (2017).*

*A correta implementação do Serviço de Referência*

*Virtual, sua definição e padronização, conforme a missão e os objetivos da instituição, proporcionará a efetiva promoção da mediação da informação pela unidade informacional, através das ações executadas por esse serviço.*

*Uma vez implementado, o Serviço de Referência*

*Virtual contribuirá efetivamente com o processo de geração, uso e compartilhamento da informação dentro das universidades, fazendo com que as bibliotecas universitárias cumpram com seu papel de apoiar e auxiliar as atividades de ensino, pesquisa e extensão.*

## ***Passo 1 - DEFINIR PÚBLICO ALVO***



*O primeiro passo para a implementação do SRV em bibliotecas universitárias deve ser a definição do público-alvo. Isso pode ser feito através de um estudo de usuários que proporcionará os subsídios necessários para essa definição.*

## ***PASSO 2 - ELABORAR POLÍTICA DE REFERÊNCIA***

*A política de referência deve ser elaborada pela biblioteca com o objetivo de institucionalizar o serviço e:*





- ✓ *Estabelecer Política Institucional para o serviço;*
- ✓ *Propor os objetivos que o SRV pretende alcançar e elencá-los;*
- ✓ *Estabelecer os objetivos do SRV;*
- ✓ *Nortear os trabalhos que serão executados pelo Serviço;*
- ✓ *Elaborar normas para o SRV em consonância com aquelas já existentes na biblioteca e com os objetivos traçados para o SRV;*
- ✓ *Estabelecer Grupo de Trabalho que supervisionará e acompanhará a implementação do serviço;*
- ✓ *Estabelecer as ações a serem executadas pelo SRV;*
- ✓ *Definir se há alguma restrição ao serviço.*

### **PASSO 3 - PLANEJAMENTO DO SRV**



*Para o correto planejamento do SRV, a biblioteca deve primeiro criar um Grupo de Trabalho para elaborar o planejamento do serviço. Caberá a esse grupo:*

- ✓ *Investigar quais ações serão passíveis de execução;*
- ✓ *Estabelecer as prioridades do SRV;*
- ✓ *Observar os objetivos que constam na Política de Referência e aplicá-los ao planejamento;*
- ✓ *Elaborar a proposta de atuação e/ou plano de ação*

*para o serviço;*

- ✓ *Levantar e avaliar as TIC disponíveis para disponibilização do serviço;*

- ✓ *Sendo necessário, buscar formas de financiamento para criação do serviço;*

- ✓ *Se necessário, formar parcerias com instituições para criação e disponibilização do serviço;*

- ✓ *Realizar estudo de usuários para avaliar as necessidades dos usuários e as TIC que melhor se adequem a isso;*

*Durante a preparação do serviço, a biblioteca deve considerar alguns aspectos, tais como:*

- ✓ *O SRV deve ser integrado ao SRP, para isso estratégias devem ser criadas;*

- ✓ *Os recursos utilizados (TIC, pessoal, ambiente de trabalho), bem como as ações ofertadas, devem ser as mesmas para as duas modalidades;*

- ✓ *Toda a equipe da biblioteca deve se comprometer com a disponibilização do SRV, desde o planejamento até a sua execução;*

- ✓ *Aqui é o momento de mapear custos e orçar gastos necessários para a criação desse serviço;*

- ✓ *Uma equipe deve ser formada para o planejamento, treinamento e promoção do serviço na biblioteca;*

- ✓ *Momento de selecionar o software levando em consideração:*

- *recursos tecnológicos disponíveis e compatíveis;*

- *necessidades da instituição;*

- *recursos financeiros.*



✓ Definir e divulgar a missão, os objetivos, as ações, o horário de atendimento e opções para quando o serviço não estiver disponível:

- links de acesso a outras formas de contato;

✓ Essa equipe deve ser treinada para elaborar o planejamento do serviço de modo que seus membros possuam competência para essa importante tarefa na implementação do SRV;

✓ O SRV deve ser planejado para apresentar a mesma qualidade do SRP;

✓ Caso a biblioteca opte por oferecer o SRV de forma colaborativa, junto a outras instituições, deve observar aspectos importantes, como:

- definição de responsabilidades;
- definição de expectativas;
- verificação de existência de interoperabilidade entre os softwares das instituições colaboradoras;
- definição da política de atuação e escopo do serviço.



## **PASSO 4 - GESTÃO DE PESSOAL**



Nessa etapa, a administração da biblioteca realizará a seleção da equipe que, não só participará do processo de criação do SRV, mas também de sua execução e manutenção:

- ✓ *A gestão de pessoal deve priorizar pessoas que possuam perfil proativo, prestativo e participativo para compor a equipe de referência;*
- ✓ *O conhecimento das TIC e disponibilidade também devem ser pré-requisitos para os integrantes da equipe de referência, que também deve ter habilidades sociais e competências em relacionamento interpessoal;*
- ✓ *A gestão de pessoal deve indicar o quantitativo de pessoas necessárias para a criação e execução do serviço, bem como estabelecer a carga horária de cada membro da equipe;*
- ✓ *Cabe também à gestão de pessoal indicar quem oferecerá suporte técnico ao serviço;*
- ✓ *Por fim, cabe à gestão de pessoal planejar a integração do SRV com os fluxos de trabalho e procedimentos diários já existentes.*

## **PASSO 5 – GESTÃO DO SRV**



*São competências da gestão do SRV:*

- ✓ *Integrar essa modalidade com a modalidade presencial;*
- ✓ *Escolher o modelo de disponibilização do SRV que melhor atenda às necessidades da biblioteca, de seus colaboradores e, principalmente de seus usuários;*
- ✓ *Divulgar o serviço e promover as ações por ele ofertadas;*
- ✓ *Divulgar os objetivos do serviço;*

- ✓ *Estabelecer procedimentos que envolvam o escopo das ações do SR em ambas modalidades;*
- ✓ *Gerenciar as restrições das licenças e os termos de uso do softwares escolhido para execução do serviço.*
- ✓

## **PASSO 6 - INFRAESTRUTURA PARA O SRV**

*A Infraestrutura necessária para implementação do SRV nas bibliotecas envolve aspectos como:*



- 1. Ambiente de trabalho*
- 2. Acessibilidade*
- 3. Finanças*
- 4. Marketing*

- ✓ *Quanto ao ambiente de trabalho, a infraestrutura deve estar equipada com:*

- mobília ergonômica;*
- hardware e software atualizados;*
- suporte administrativo e tecnológico.*

- ✓ *Quanto a Acessibilidade, a infraestrutura deve estar adaptada considerando as necessidades dos colaboradores e oferecer suporte aos mesmos.*

- ✓ *Quanto às finanças, a infraestrutura deve considerar:*

- gastos com equipe, equipamento, material de consumo;
- treinamento e capacitação da equipe;
- divulgação e propaganda do serviço;
- fundo de segurança para situações de emergência.

✓ Quanto ao marketing, a infraestrutura deve:

- elaborar plano de marketing como parte do planejamento e execução do serviço;
- elaborar plano de avaliação da efetividade do serviço para adequação e melhorias.

## **PASSO 7 - DESIGN DA INTERFACE**



*Esta etapa consiste na elaboração de uma estrutura e design padrão para o site onde o SRV será projetado. Seu objetivo é permitir o acesso facilitado aos usuários. Para isso devem ser considerados aspectos como:*

- ✓ O design escolhido deve ser utilizado de forma coerente em todo o site;
- ✓ Um link 'Pergunte ao bibliotecário' pode ser criado e distribuído de forma visível em todas as páginas;
- ✓ Ícones e imagens devem ser usados para orientar o usuário durante a navegação;
- ✓ Textos longos devem ser evitados;
- ✓ O nome da instituição deve ser indicado e sua página vinculada

*à página da biblioteca;*

- ✓ *Inclua um parágrafo breve e explicativo sobre o SRV;*
  - ✓ *Apresente as ações oferecidas pelo serviço e o tempo de resposta para cada uma delas;*
  - ✓ *Forneça informações que orientem o usuário quanto ao preenchimento dos formulários de questionamento (nome, e-mail, recursos consultados, motivo da busca, outras informações relevantes, etc.):*
  - ✓ *Crie links para outras fontes de informação disponíveis (base de dados, FAQ, catálogo online da biblioteca, etc.);*
  - ✓ *Revise esses links periodicamente e os mantenha atualizados;*
  - ✓ *Crie link para 'Informações Gerais' da biblioteca, bem como da instituição;*
  - ✓ *Insira informações de contato (e-mail, telefone, redes sociais, chat, etc.) e as deixe visíveis em fácil localização no site;*
- Crie tutoriais e os disponibilize de modo a orientar os usuários na navegação do site.*

*Aqui ainda devem ser considerados aspectos como:*

- ✓ *Capacidade técnica e necessidades mínimas para disponibilização, execução e manutenção do serviço;*
- ✓ *Disponibilização de ambiente de trabalho adequado para a equipe de referência;*
- ✓ *Disponibilização de declaração de privacidade para com os dados dos usuários.*



## ATENÇÃO:

*O site da biblioteca deve apresentar ferramentas de inclusão digital para que nenhum usuário deixe de utilizar os serviços e informações nele disponíveis.*

## **PASSO 8 - PRIVACIDADE NO SRV**

*As comunicações no SRV devem ser tratadas de forma privada, segura, entre a equipe de referência e os usuários, exceto quando requerida a quebra do sigilo por lei. Assim:*



- ✓ *Os dados dos usuários (nome, e-mail, telefone, etc.) bem como os dados dos atendimentos efetuados devem ser guardados apenas para fins de avaliação estatística do serviço;*
- ✓ *Será necessária a elaboração de uma política de privacidade para disponibilização dos serviços e sua divulgação aos usuários;*
- ✓ *Os usuários devem ser advertidos, no momento do atendimento, sobre a guarda de cópias das transações de referência;*
- ✓ *Os usuários poderão solicitar a exclusão de seus dados do banco de dados da biblioteca;*
- ✓ *As comunicações e os dados dos usuários devem ser protegidos;*
- ✓ *Apenas os dados estatísticos devem ser utilizados.*

## **PASSO 9 – INDICAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**



*Os responsáveis pelo atendimento aos usuários devem estar claramente identificados no site da biblioteca (nome, categoria profissional, horário de atendimento, entre outras informações relevantes).*

## **PASSO 10 - ASPECTOS LEGAIS**

*A equipe de referência deve familiarizar-se com os aspectos legais envolvidos na prestação do serviço, tais como:*

- ✓ *Lei de acesso à informação; Privacidade e confidencialidade;*
- ✓ *Direitos autorais e legislação relacionada;*
- ✓ *Licenças e contratos de uso; Legislação sobre informação pública;*
- ✓ *Políticas nacionais de informação;*
- ✓ *Serviço de Referência Virtual e Liberdade de Informação.*

## **PASSO 11 - MARKETING DO SRV**



*A equipe responsável pela implementação do SRV deve, nessa etapa:*







- *elaborar normas comuns de prática e procedimentos;*
- *estabelecer responsabilidades entre os colaboradores;*
- *refletir sobre questões que podem surgir quanto ao uso dos recursos compartilhados, incluindo direito autoral, licenças, responsabilidades de uso, política de informação, etc.*

## **PASSO 13 – TREINAMENTO PARA O SRV**



*Ainda na fase de implementação do SRV nas bibliotecas, a equipe que irá executar e manter o serviço deve ser treinada. O treinamento dessa equipe deve englobar:*

- ✓ *Treinamento e capacitação para utilização do software escolhido para o serviço;*
- ✓ *Treinamento e capacitação para resolução de problemas que possam surgir durante a execução do serviço;*
- ✓ *Treinamento e capacitação para fornecer respostas às questões mais complexas que possam surgir;*
- ✓ *Treinamento e capacitação para identificação dos usuários que apresentem comportamento inadequado durante a utilização do serviço;*
- ✓ *Treinamento e orientação sobre o SRV e como ele difere da modalidade presencial.*

## **PASSO 14 - AVALIAÇÃO E QUALIDADE DO SRV**



*A equipe responsável pela implementação do SRV deve, nessa etapa:*

- ✓ *Aplicar questionários aos usuários e colaboradores com o objetivo de:*
  - *monitorar suas opiniões a respeito de serviço;*
  - *monitorar suas necessidades a respeito do serviço;*
  - *supervisionar problemas e perguntas quanto ao serviço.*
- ✓ *Realizar estatística de uso dos serviços;*
- ✓ *Adequar o que for necessário no serviço, baseando-se nas respostas e opiniões dos usuários e colaboradores.*

### **3.1 Mecanismos para o SRV**

*Com o avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), diversos são os mecanismos disponíveis para execução do SRV em bibliotecas universitárias, tanto os que possibilitam a comunicação assíncrona, quanto os que possibilitam a*

*comunicação síncrona.*

*A comunicação síncrona ocorre quando usuário e bibliotecário conectam-se de forma imediata através de dispositivos tecnológicos que permitem essa comunicação em tempo real (ACCART, 2012; ALA, 2017; IFLA, 2002). Entre os*

mecanismos ou dispositivos que possibilitam esse tipo de comunicação destacam-se, conforme a IFLA (2002) e a ALA (2017):

- ✓ Chat - dispositivo que permite a troca de mensagens instantâneas por meio de conexão com a internet;
- ✓ Whatsapp Business - aplicativo de mensagens instantâneas voltado para relações comerciais;
- ✓ Hangouts - plataformas de comunicação instantânea, disponíveis em determinados provedores de e-mail.

Em contrapartida, a IFLA, 2002).  
comunicação assíncrona ocorre Entre os mecanismos ou quando não há conexão dispositivos que possibilitam imediata entre usuário e o esse tipo de comunicação bibliotecário, demandando um destacam-se, conforme a IFLA tempo maior para resposta (2002) e ALA (2017):  
(ACCART, 2012; ALA, 2017;

- ✓ E-mail - ferramenta de correio eletrônico, que permite a troca de mensagens e informações;
- ✓ FAQ (Frequently Asked Questions) - mecanismo que relaciona as perguntas mais frequentes a respeito de determinado produto ou serviço;
- ✓ Formulário - documento que pode ser preenchido e posteriormente enviado tanto para questionamentos, quanto para respostas aos mesmos.
- ✓ Caixa de texto intitulada 'Fale conosco' - mecanismo que

*permite o envio de mensagens pelo próprio site que serão remetidas a e-mail específico.*

*Além de utilizar esses mecanismos para implementação e disponibilização do SRV, a biblioteca pode ainda criar uma aba ou link específico em seu site intitulado 'Serviço de*

*Referência' onde devem constar as informações sobre o serviço, bem como o meio de contato com a equipe de referência. Entre as informações que devem aparecer nessa aba ou link estão:*

- ✓ Definição do serviço;*
- ✓ Sua missão e objetivos;*
- ✓ As ações por ele ofertadas e uma breve explanação sobre as mesmas;*
- ✓ As perguntas frequentes (FAQ);*
- ✓ Tutoriais de acesso e navegação;*
- ✓ A opção de contato com a equipe de referência: chat; whatsapp business; hangouts; 'Pergunte ao Bibliotecário' (semelhante ao 'Fale Conosco'); entre outras.*

*Uma vez implementado corretamente o serviço de referência virtual, deve-se seguir as orientações e diretrizes específicas para isso por meio da execução das ações*

*descritas neste manual, tornando possível, então, a promoção da mediação da informação na biblioteca a partir do serviço de referência.*

### 3.2 Modelo para o SRV

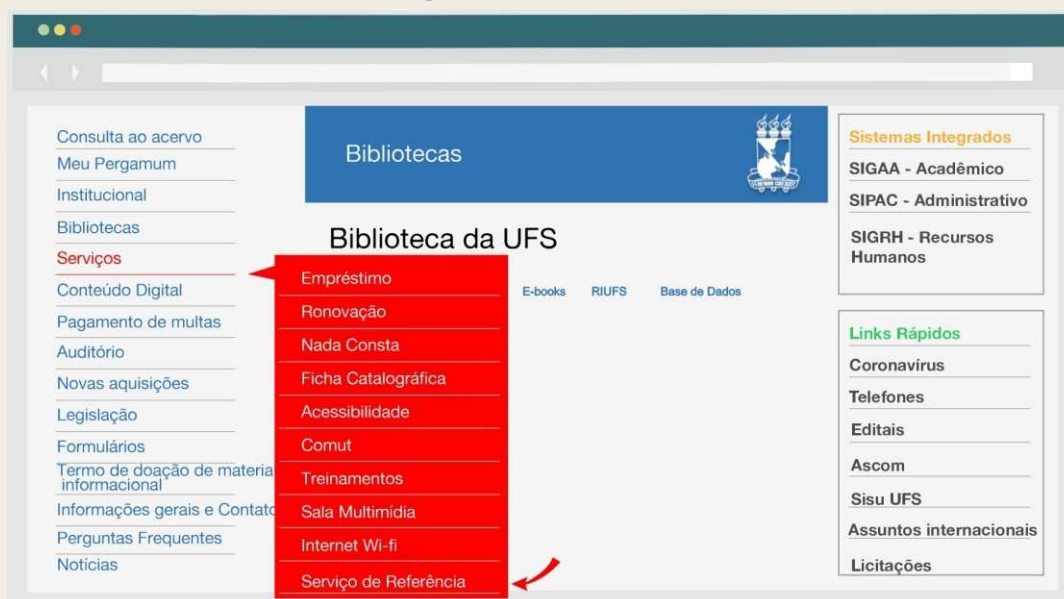
O SRV surge como alternativa para impulsionar e intensificar a atuação do serviço de referência na promoção da mediação da informação. Para isso, leva em consideração os avanços tecnológicos, a disponibilidade das TIC e a maior utilização dos usuários das ferramentas da web 2.0. O planejamento, execução e disponibilização desse serviço se faz possível através de padrões e diretrizes de

instituições especializadas como a IFLA e a ALA, por exemplo.

A seguir, apresenta-se modelo de SRV para bibliotecas universitárias, tendo como base o exemplo da prototipagem modelar para Biblioteca Central da Universidade Federal de Sergipe.

Primeiro, no site da biblioteca, foi inserida dentro da aba 'Serviços' já existente, um link sobre o SRV, conforme a figura 2 abaixo:

Figura 2 – SRV na aba Serviços

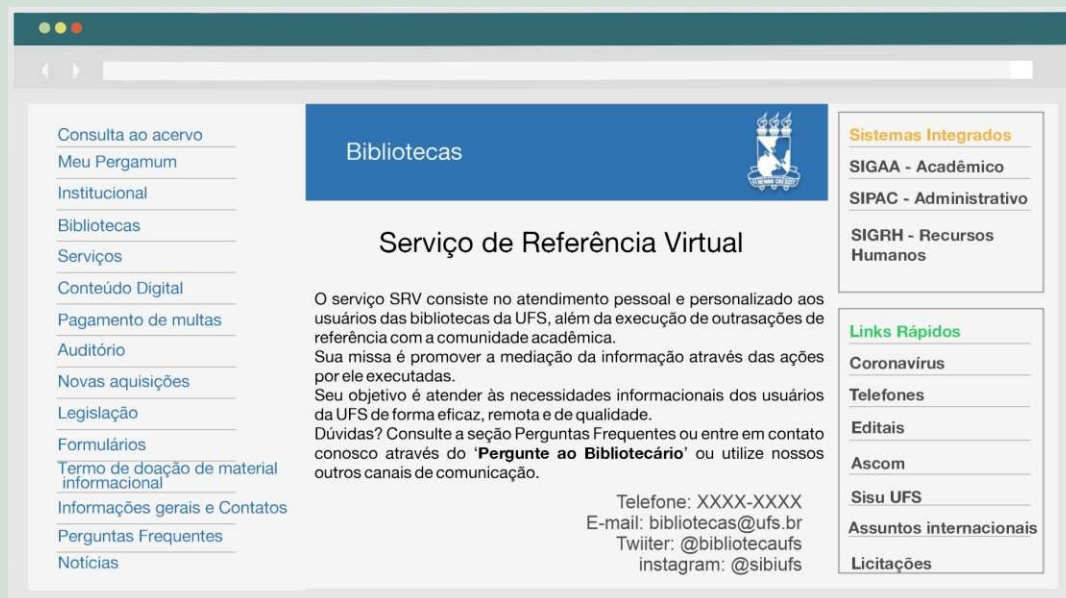


Fonte: elaborado pela autora (2020).

Nesse link devem constar, conforme indicado pela IFLA (2002) e ALA (2017) a definição, missão e objetivos do

SRV, além da indicação dos meios de comunicação com a equipe de referência, conforme a figura 3:

**Figura 3** – Serviço de Referência Virtual da BICEN/UFS



Fonte: elaborado pela autora (2020).

Nessa página, o link 'Pergunte ao Bibliotecário' deve remeter o usuário para um chat de atendimento, onde o mesmo

terá acesso remoto e direto à equipe de referência, ou a um formulário de questionamentos, conforme as figuras 4 e 5:

**Figura 4 – 'Pergunte ao Bibliotecário': chat**

The screenshot shows a web browser window with a dark blue header. On the left is a vertical menu with links: 'Consulta ao acervo', 'Meu Pergamum', 'Institucional', 'Bibliotecas', 'Serviços', 'Conteúdo Digital', 'Pagamento de multas', 'Auditório', 'Novas aquisições', 'Legislação', 'Formulários', 'Termo de doação de material informacional', 'Informações gerais e Contatos', 'Perguntas Frequentes', and 'Notícias'. The main content area has a blue header with the word 'Bibliotecas' and a logo. Below it, the title 'Serviço de Referência Virtual' is centered. The text describes the SRV service, its goals, and provides contact information: 'Telefone: XXXX-XXXX', 'E-mail: bibliotecas@ufs.br', 'Twitter: @bibliotecaufs', and 'instagram: @sibiufs'. On the right, there is a sidebar with 'Sistemas Integrados' (SIGAA - Acadêmico, SIPAC - Administrativo, SIGRH - Recursos Humanos) and a chat box titled 'Pergunte ao bibliotecário' with a message bubble and a text input field.

Fonte: elaborado pela autora (2020).

**Figura 5 – 'Pergunte ao bibliotecário': formulário**

The screenshot shows a web browser window with a dark blue header. On the left is a vertical menu with links: 'Consulta ao acervo', 'Meu Pergamum', 'Institucional', 'Bibliotecas', 'Serviços', 'Conteúdo Digital', 'Pagamento de multas', 'Auditório', 'Novas aquisições', 'Legislação', 'Formulários', 'Termo de doação de material informacional', 'Informações gerais e Contatos', 'Perguntas Frequentes', and 'Notícias'. The main content area has a blue header with the word 'Bibliotecas' and a logo. Below it, the title 'Pergunte ao bibliotecário' is centered. The text says 'Preencha o formulário abaixo, envie-nos sua dúvida e em breve te responderemos.' Below this is a form with fields for 'NOME:', 'MATRÍCULA:', 'EMAIL:', 'TELEFONE:', 'QUESTIONAMENTO:', 'MOTIVO DA PESQUISA:', and 'FONTES CONSULTADAS:'. A blue 'ENVIAR' button is at the bottom. On the right, there is a sidebar with 'Sistemas Integrados' (SIGAA - Acadêmico, SIPAC - Administrativo, SIGRH - Recursos Humanos) and 'Links Rápidos' (Coronavírus, Telefones, Editais, Ascom, Sisu UFS, Assuntos internacionais, Licitações).

Fonte: elaborado pela autora (2020).

*Essas são as duas opções mais indicadas e utilizadas para o SRV em bibliotecas universitárias, mas outras alternativas podem ser*

*implementadas, a depender dos recursos disponíveis e, principalmente, das necessidades dos usuários.*





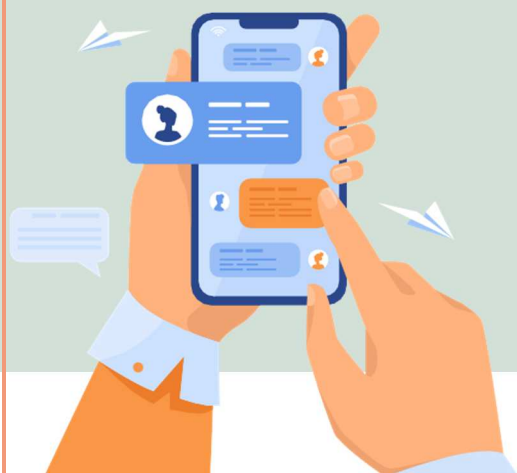
## 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

*Em plena era digital, há que se considerar o Serviço de Referência em sua modalidade virtual, não só como uma alternativa para a execução desse serviço, mas também como uma opção vantajosa, dinâmica e ágil de atendimento às necessidades informacionais dos usuários das bibliotecas universitárias e a consequente promoção da mediação da informação nesse ambiente.*

*Espera-se que esse manual auxilie as bibliotecas universitárias em sua busca contínua para ofertar melhores serviços e produtos aos seus*

*usuários, colaborando com a implementação do Serviço de Referência Virtual nessas unidades. Os passos aqui listados tiveram como base os critérios e recomendações da ALA e da IFLA para o Serviço de Referência Virtual.*

*Considera-se que essas instituições trabalham continuamente de modo a orientar as bibliotecas em suas práticas e processos e para fornecer os subsídios necessários para que essas unidades possam ofertar serviços eficientes e de qualidade aos seus usuários.*





## REFERÊNCIAS



ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência: do presencial ao virtual.** Brasília: Briquet de Lemos, 2012.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. *Definitions of Reference*, 2008. Disponível em: <http://www.ala.org/rusa/guidelines/definitionsreference>. Acesso em: 10 nov. 2019.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Metodologias para a promoção do uso da informação: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas.** São Paulo: Nobel, 1991.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Textos avançados em referência e informação.** São Paulo: Polis: Associação Paulista de Biblioteconomia, 1996.

GROGAN, Denis Joseph. **A prática do serviço de referência.** Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARIES ASSOCIATION AND INSTITUTIONS (IFLA). Vera Fullerton, **IFLA Virtual Reference Guidelines.** 12/2002. Disponível em: <https://www.ifla.org/files/assets/reference-and-information-services/publications/ifla-virtual-reference-guidelines-en.pdf>. Acesso em: 01 nov. 2019.

## ANEXO A – Parecer CEP



Continuação do Parecer: 4.272.299

**Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:**

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1566075.pdf	24/07/2020 12:03:08		Aceito
Cronograma	Cronograma.pdf	24/07/2020 12:02:55	LARISSA VALESKA DO NASCIMENTO LEAL	Aceito
Outros	Cartaresposta_CEP_Larissa.pdf	24/07/2020 11:56:24	LARISSA VALESKA DO NASCIMENTO LEAL	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_Larissa_modificado.pdf	22/07/2020 10:58:08	LARISSA VALESKA DO NASCIMENTO LEAL	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_modificado.pdf	21/07/2020 20:30:00	LARISSA VALESKA DO NASCIMENTO LEAL	Aceito
Brochura Pesquisa	Questionario.pdf	27/05/2020 20:46:35	LARISSA VALESKA DO NASCIMENTO LEAL	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	Termo.pdf	27/05/2020 20:45:24	LARISSA VALESKA DO NASCIMENTO LEAL	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.pdf	27/05/2020 20:44:18	LARISSA VALESKA DO NASCIMENTO LEAL	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto.pdf	27/05/2020 20:44:03	LARISSA VALESKA DO NASCIMENTO LEAL	Aceito
Folha de Rosto	CEP.pdf	27/05/2020 20:42:40	LARISSA VALESKA DO NASCIMENTO LEAL	Aceito

**Situação do Parecer:**

Aprovado

**Necessita Apreciação da CONEP:**

Não